श्री

बिक्री बढ़ाने के उपाय

पहिला भाग

व्यवसायी अपनी व्यक्तिगत
योग्यता किस भांति
बढ़ा सकता है ।

४३ मैनेजरों द्वारा
अनुभूत ८७ युक्तियों का वर्णन ।

प्रकाशक--
सुख संचारक कम्पनी, मथुरा.

Printer K. P. Sharma,
Sukh Sancharak Steam Machine
Press, Muttra.

पृथमबार १०००] [मूल्य १)
अक्टूबर सन् २९

प्रथम परिच्छेद।

मनुष्य में ढंग।

उत्तम प्रबंधकर्त्ता बन सकने के लिये यही आवश्यक नहीं है कि अपने ऊपर दस सहस्र रुपये का उत्तरदायित्व हो अथवा एक सहस्र रुपये का वेतन हो। साधारण लेखक या मुनीम वरन् दफ्तर में काम करने वाला लडका भी ढंग और प्रबन्ध के सिद्धान्तों का पूर्ण पंडित होने का उतना ही अवसर प्राप्त कर सकता है जितना कि कोई उच्च वेतन भोगी किसी विभाग का अध्यक्ष पा सकता है, यदि वह डैस्क की ओर समुचित ध्यान दे, उसका उपयोग करे और उससे लाभ उठाने में तत्परता दिखलावै।

ढंग का अर्थ केवल कार्य कर लेने की योग्यता है। कार्य को पूर्ण रूप से और उचित समय में कर लेने की योग्यता उसका अर्थ बहुत से कार्ड और फ़ारम और रजिष्टर नहीं है। यदि कोई मनुष्य यत्न करते समय तीन बातों का ध्यान रक्खे तो चाहे वे एक साधारण दुकान का एक साधारण क्लर्क हो और चाहे किसी फर्म का डाईरेक्टर उसमें ढंग से विचार करने तथा कार्य करने की शक्ति विकसित हो जायगी। वे तीन बातें ये हैं:-पहिले वह काम किया जाय जो सब से अधिक पहुंच के अंदर हो,काम उचित समय पर किया जाय और काम पूरी तरह से किया जाय। जो मनुष्य बडे २ कार्यों के संचालक बनना चाहते हैं उन्हे पहिले अपना, अपने डैस्क का, और अपने समस्त प्रयत्नों का स्वामी बनना चाहिये।

मनुष्य चाहे जितने छोटे दर्जे का क्लर्क हो वह यदि चाहे तो अपने डैस्क को ढंग तथा प्रवन्ध की शिक्षा का पूर्ण साधन बना सकता है। निजी कार्यक्रम शीर्षक एक लेख में एक बड़ी कम्पनी के एक डाईरेक्टर ने अभी निम्न लिखित बुद्धिमत्ता पूर्ण बात कही है।

तुम जिस पद पर हो उसकी अपेक्षा बड़े और अधिक उच्च अवसरों की प्रतीक्षा करना अनावश्यक है-वरन मूर्खता है। सम्भव है अधिक बड़े अवसर तुम्हें प्राप्त ही न हों अथवा बहुत समय के पश्चात प्राप्त हो यदि तुम प्राप्त अवसर का उपयोग नहीं करोगे तो तुम्हें बाद को मालूम होगा कि नित्य के कार्य में जब तुम 'ढंग' के सिद्धान्तों से पूर्णतः परिचित हो सकते थे तुमने उनकी ओर इतना ध्यान नहीं दिया कि अब तुम अधिक ऊंचे और चक्करदार कामों को करने के योग्य बन सको।

जो क्लर्क अपनी डैस्क को सुव्यवस्थित रखता है वह प्रायः उसी प्रकार की बुद्धि और ढंग से काम लेता है जिस से कि अपने व्यवसाय को सुव्यवस्थित रखने वाला मैनेजर काम लेता है। जब कि कोई क्लर्क अपने डैस्क को गड़बड़ी से और पिछले काम के अधिक बढ़ने से मुक्त रखता है; ब्यौरे के बहुत से कार्यों को नियमानुकूल शुद्धता पूर्वक और शीघ्रता के साथ करता है; कार्य्य को कर चुकने पर उसे किसी दूसरे को सुपुर्द करने के पहिले उसकी पूर्ण शुद्धता की भली भांति जांच कर लेता है; रात्रि के समय अपने दिन भर के काम पर एक बार दृष्टिपात कर के यह निश्चय कर लेता है कि कोई काम छूट या भूल तो नहीं गया; ऊपर लिखे सब कामों को अपने नित्यकर्म नियत कर लेता है और बिना किसी प्रकार की त्रुटि के उन्हें निरन्तर नियमित रूप से करता चला जाता है तो समझना चाहिये कि व्यवसाय के प्रबन्ध के आधार भूत सिद्धान्तों में वह अपने को शिक्षित कर रहा है। अपनी उन शक्तियों को विकसित कर रहा है जिनके द्वारा आगे चलकर पद वृद्धि होने पर वह अपने उच्चतर कर्तव्यों का सुगमता पूर्वक सम्पादन कर सकेगा।

स्वयं निर्मित ढंग सफलता के विषय में क्या कर सकता है।

ढंग से कार्य करने वाला मनुष्य सफलता पाने वाले अन्य मनुष्यों के समान हाड मांस ही का होता है। वह अपने ढंग अथवा अपनी प्रणाली को साथ लिये हुए ही इस संसार में उत्पन्न नहीं होता। वह अपने ढंग को या तो स्वयं निर्माण करता है अथवा उसे किसी अन्य मनुष्य से निर्मित किया कराया प्राप्त करता है। इनमें से दूसरी दशा में वह उसे अपने विभाग के किसी दयालु अध्यक्ष से प्राप्त करता है जो कि उसे अपने आश्रय में ग्रहण कर लेता है और ढंग सम्बन्धी नियम सिखलाता जाता है यहां तक कि शिष्य अपने गुरू के ढंग को कण्ठाग्र करलेता है। परन्तु ढंग से काम करने वाले मनुष्यों में सर्वोत्तम वे ही होते हैं जो अपने ढंग का या प्रणाली का स्वयं निर्माण करते हैं। और ऐसे ही मनुष्यों में ढंग या कार्यक्रम वास्तविक और स्थायी होता है। स्वयं निर्मित ढंग वाला मनुष्य अपने ढंग का आविष्कार करता है क्योंकि उसे उसकी आवश्यकता पडती है। उसको अपने प्रतियोगियों से आगे निकल जाने के लिये ढंग सोचना होता है और ऐसा करने में वह केवल अपने काम के लिये एक ढंग ही नहीं स्थापित कर लेता वरन अपनी मौलिकता और नवीन काम प्रारम्भ करने की शक्ति को भी बढा लेता है।

स्वयं निर्मित ढंग वाला मनुष्य अपनी जिंदगी के प्रायः प्रारम्भ ही में किसी ढंग का व्यवहार प्रारम्भ कर देता है क्योंकि वह जाना जाता है कि उस ढंग का व्यवहार कार्य करने का सबसे सहज तरीका मार्ग होता है। उसे अनुभव द्वारा ज्ञात होजाता है कि जितनी आवश्यकता परिश्रम की होती है उतनी ही नियम बद्धता, फुर्ती और 'भूल गया' कहने

से बेचने की होती है। उसे यह भी ज्ञात हो जाता है कि सुस्त परन्तु होशियार आदमी उस मनुष्य को काम में पीछे छोड जा सकता है जो परिश्रमी तो पूरा हो परन्तु कार्य करने से पहिले उस का कोई ढंग या क्रम निश्चित नहीं करता। वास्तव में यदि किसी ढंग का और थोडी सी बुद्धिका सहारा लिया जाय तो कठिन से कठिन काम अत्यन्त सहज हो सकता है।

ढंग से काम करने की आदत प्रारम्भ में छोटे २ कार्य ढंग के अनुसार करने से पडती है। जिस मैनेजर में इस समय कार्य करने की अपरिमित शक्ति दिखलाई पडती है वहुत सम्भव है वह किसी समय साधारण क्लर्क रहा होगा और उसी समय ढंग से कार्य करने का महत्व समझकर उसने यह जाना होगा कि प्रत्येक आर्डर की तीन तीन बार नकल करने के वजाय एक साथ तीन आर्डर लिखा देने वाले ढंग का अवलम्बन करने पर दिन में तिगुने आर्डर लिखे जा सकते हैं। अथवा सम्भव है वह प्रारम्भ में सम्वाददाता रहा हो और ढंग से फार्मों का बुद्धिमत्तापूर्ण व्यवहार करके प्रत्येक पत्र को पूर्ण रूप से पृथक् पृथक् लिखाने वाले उच्चतर वेतन भोगी सम्वाददाता की अपेक्षा दिन में दूने पत्रों का उत्तर दे सकता रहा हो। अथवा सम्भव है उसने प्रारम्भ में दफ्तर के और भी सामान्य पद पर कार्य किया हो और डैस्कों को साफ करने, दफ्तर की आवश्यक वस्तुओं को रखने अथवा किसी ऐसे ही अपने अन्य काम में नवीन ढंग का अवलम्बन करके समय की बचत की हो। किसी भी पद पर उसने प्रारम्भ में कार्य किया हो यदि उसमें इस समय कार्य करने की अतुलित शक्ति है तो सम्भवतः उसने बहुत पहिले ही ढंग का महत्व समझ लिया होगा।

जब कोई मौका उपस्थित होता है, ढंग से काम करने वाला मनुष्य तैयार ही रहता है ।

इन छोटी छोटी बातों में किसी ढंग के व्यवहार से सफलता प्राप्त करने का आवश्यक परिणाम यह होता है कि आगे अधिक बडे काम में भी ढंग का अवलम्बन किया जाता है । अपने ही कार्यों में ढंग से काम करने वाला मनुष्य वह शिक्षा पा लेता है कि जब उसे किसी कार्य का सामना पडता है तो उसे वही मार्ग दिखलाई पडता है जो कि किसी ढंग के अनुकूल होता है। जब उसकी उन्नति होकर उसे कोई उच्चतर पद मिलता है तो उसे इस पद के लिये अपने को शिक्षित नहीं करना होता वरन वह पहिले ही से शिक्षित होता है। और उसका विभाग अथवा कार्य भी सुव्यवस्थित हो जाता है क्यों-कि वह जानता है कि कार्यों को सुविधापूर्ण और लाभजनक रूपसे करने के लिये ढंग की आवश्यकता हुआ करती है।

ये बातें जो अबतक लिखी गई हैं बिलकुल सामान्य हैं और दफ्तरों का अनुभव रखने वाले सब मनुष्य इनसे परिचित होंगे, तो भी बहुत ही थोड़े स्वामियों ने अपने क्लर्कों और नायबों को ढंग और प्रबन्ध की शिक्षा दिलाने की किसी नियमित रूप से चेष्टा की है। कम्पनी का कोई स्वामी उन विशेषज्ञों को खुशी से फीस देगा जो कि उसके रजिष्टरों तथा फाइलों की किसी ढंग के अनुसार व्यवस्था कर जायंगे। किन्तु ऐसे स्वामी कहां हैं जो अपने कर्मचारियों को ढंग की शिक्षा दिलाने के लिये व्यय करते हों ?

यदि कोई स्वामी इस प्रकार की शिक्षा में व्यय करेगा तो उसे अपने रजिष्टरों की व्यवस्था के लिये अथवा अपने दफ्तर के ढंगों में संशोधन कराने के लिये कभी विशेषज्ञों को बुलाने की आवश्यकता नहीं होगी। क्योंकि जिस कार्य को करने वाले शिक्षित, और नियमबद्ध ढंग से काम करने वाले होते हैं उसमें किसी बाहर वाले के परामर्श की आवश्यकता नहीं पड़ती।

मनुष्य रूपी यंत्र की उन्नत करो।

बहुत से व्यवसायों में सहस्रों रुपयों के वेतन पाने वाले विशेषज्ञ और आविष्कारक केवल इसलिये रक्खे जाते हैं कि वे कारखानों के यंत्रों की निर्माण शक्ति को बढ़ाने वाले मार्गों और युक्तियों को अध्ययन करें। यदि कोई बुद्धिमान मैनेजर इस धन का एक अंश मात्र भी अपने मनुष्य रूपी यंत्रों की कार्य शक्ति बढ़ाने के मार्गों और युक्तियों के अध्ययन में व्यय करे तो सम्भवतः वह आसानी से उतना लाभ उठा सकेगा जितने के उसके समस्त लोह यंत्र होंगे भी नहीं।

जब किसी फर्म या स्टोर में आकर बिशेषज्ञ लोग किसी नवीन यंत्र को स्थापित करते हैं तो वहां के कर्मचारियों में विरोध का भाव उत्पन्न होता है क्योंकि उन को अपनी नौकरी मारे जाने का भय होता है। उनको यह पसंद होगा कि समस्त ध्यान यंत्रों ही की ओर देने के वजाय कुछ ध्यान उनकी ओर दिया जाना चाहिये। यदि उनमें से किसी को अपना काम अधिक आसानी से और अधिक उत्तमता पूर्वक करने का ढंग सिखलाया जायगा तो वह अवश्य संतुष्ट होगा क्योंकि यद्यपि हम सब थोडे बहुत आलसी होते हैं तो भी हम सब को उत्तमता पूर्वक कार्य का संपादन करने में एक प्रकार का गर्व होता है, भविष्यमें यंत्रों का चाहे जितना विकाश हो उनको चलाने वाला मनुष्य ही उत्पादन के साधना में प्रमुख रहेगा।

इसलिये स्वामी का उसकी ओर अपनी शक्ति का व्यय करना चाहिये। उसको चाहिये कि अपने कर्मचारियों को ढंग से काम करने वाला बनादे क्योंकि उनका एसा होना ही लाभ जनक कार्य सम्पादक का आधार बन सकता है।

यदि क्लर्कों को अपने डैस्क ढंग से रखने की शिक्षा दी जाय तो तीन लाभ हो सकते हैं। एक तो प्रत्येक क्लर्क अथवा कर्मचारी की कार्यशक्ति बढ़ जायगी और इसलिये किसी भी कार्य के लिये कम मनुष्यों की आवश्यकता होगी। दूसरे कार्य की उत्तमता और शुद्धता बढ़ जायगी। और तीसरे भविष्य के लिये अधिक मूल्य वाले मनुष्य तैयार हो जायेंगे।

सब प्रकार के कर्मचारी जो जो कार्य करते हैं उनका भली भांति विश्लेषण किया जाना चाहिये और फिर उनको अत्यन्त सुगमता पूर्वक और अत्यल्प समय में कर सकने के ढंग ढूंढे जाने चाहिये तथा अनुभव द्वारा उनकी परीक्षा की जानी चाहिये।

गलतियों से लाभ

एक गलती–भूल—किसी ढंग की कुंजी अथवा सफलता की आधार बनाई जा सकती है। ऐसा करने का मार्ग बहुत सुगम है, एक ही गलती को दूसरी बार मत करो।

ग्राहक का नाम लिखने में गलती; हिसाब रखने के ढंग में कोई भूल, किसी वचन को देकर फिर उसको पूरा न करना, इन सब भूलों से तुम बहुत लाभ उठा सकते हो यदि तुम उन से आगे के लिये ऐसी भूलों से बचना सीख जाओ।

अपनी गलतियों से शिक्षा ग्रहण करते हुए अपने कार्य का कोई ढंग स्थापित करो तो फिर यह ढंग तुम्हें आगे इस प्रकार की भूलों से बचावेगा, जब तुम्हें अपनी कोई गलती मालूम पडे तो उसी समय वहीं पर रुक जाओ और अपने ढंगमें इस प्रकार की व्यवस्था करो कि उस प्रकार की गलती फिर न हो।

इस बात को अपनी दीवारों में लिखवालो; अपने द्वार पर लिख कर लगवालो; अपने डैस्क के ऊपर लिखवालो; अपने क्लर्क को बतलादो; अपने चित्त में विचारो; अपने हृदय में खचित करलो; अपने ढंग का आधार बनालो; और सफलता के लिये आवश्यक समझ लो एक ही गलती को दूसरी वार मत करो

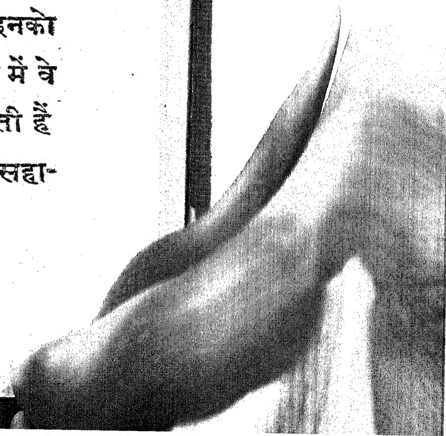
———

दूसरा परिच्छेद।

सफलता के मार्ग दर्शक।

ऐसा मत करो' इस प्रकार कही गई बात हमारे चित्त को बुरी मालूम होती है। हम निषेधात्मक आज्ञाओं का मिलना पसन्द नहीं करते। परन्तु कुछ नियम ऐसे हैं कि अपने डैस्क की सुव्यवस्था रखने के लिये उनका पालन किया जाना आवश्यक है। इन नियमों में प्रकट की गई बातों की सत्यता प्रत्यक्ष है और उसे प्रमाणित करने के लिये किसी प्रकार के प्रमाणों अथवा दृष्टान्तों की आवश्यकता नहीं है। जो मनुष्य डैस्क की व्यवस्था सम्बन्धी अधिक कठिन सिद्धान्तों का ज्ञान प्राप्त करना अथवा व्यवहार करना चाहे उसे उचित है कि पाहिले इन नियमों को हृदय में भली भांति खचित करले।

ये नियम अनेकों बार अनेक स्थानों से पूर्णतः अथवा अंशतः प्रकाशित हुए हैं। एक बार एक कम्पनी के समस्त कर्म्मचारियों को इन की कापियां दी गई थीं और इनको कण्ठाग्र कर लेने की उन्हें आज्ञा मिली थी, उक्त कापियों में वे जिस रूप में प्रकाशित हुए थे उसकी नकल नीचे दी जाती हैं व्यवसाय में सफलता प्राप्त होने में इन नियमों से भारी सहायता मिल सकती है।



समय की बचत कराने वाले और धन की प्राप्ति कराने वाले कुछ निषेधात्मक नियम

पहिला नियम—जो कागज, पत्र, अथवा कोई अन्य कार्य तुम्हें करना हो तो उसकी याददाश्त रखना मत भूलो, याद-दाश्त रखने पर तुम कार्य के समाप्त होने तक सदा इस बात से परिचित रह सकोगे कि उसमें क्या हो रहा है।

दूसरा नियम—प्रात दिन सबेरे ही अपना कार्य प्रारम्भ करने के पूर्व ही अपने कामों की याददाश्त को देखलो। फिर तुम्हें दिन भर में जो काम करने हों उनका क्रम निश्चित करलो याददास्त की किताब को अपना मुख्य सहायक समझो।

तीसरा नियम—जब तुम अपनी याददाश्त की किताब को देख चुको और दिन भर में जो काम करने हों उनके सम्बन्ध में निश्चय कर चुको तो फिर सब से पहिले अपने डैस्क पर आये हुए नये कागज पत्रों की ओर ध्यान दो.

चौथा नियम—रात को जो काम अपूर्ण रह गया हो उसे अपने डैस्क की दाहिनी ओर की दराज में रख दो। इसका अर्थ यह नहीं है कि उस अधूरे कार्य सबन्धी कुछ ही कागज पत्रों को उक्त दराज में रख दो और बाकी कागजों को पचास जगह बिखरा छोड दो इसका यह अर्थ है कि समस्त तत्सम्बन्धी कागजों को दहिनी दराज में रक्खो,ढंग से काम कर सकने के लिये सब से प्रथम आवश्यक्ताइस बातकी है कि प्रत्येक प्रकार के कार्य के लिये एक नियत और कभी न बदलने वाला स्थान रक्खो यदि किसी कार्य सम्बन्धी समस्त कागज पत्र और अन्य वस्तुऐं नियत दराज़ के अन्दर न समा सकें तो उस दराज में याददाश्त का एक कार्ड रखलो जिससे फौरन मालूम हो सके कि बाकी कागज कहां मिलेंगे।

पांचवां नियम—जो मनुष्य कि वायदा करके उसे पूरा नहीं करते वे सब बेईमान ही नहीं होते बहुतसे मनुष्य अपने वायदे पूर्ण करने में इसलिए समर्थ नहीं होते कि अपने स्वभाव की आवश्यकता से अधिक भलमनसाहत के कारण वे किसी मनुष्य के प्रार्थना करने पर उसका कार्य कर देने से इनकार करना पसंद नहीं करते और इसलिये बहुधा ऐसे वायदेकर देते हैं जिनको वे पूरा नहीं कर सकते परन्तु अन्य मनुष्यों को सब से अधिक कष्ट उन्ही लोगों से पहुंचता है जो पहिले उनकी सम्भवता या असम्भवता पर विचार किये बिना बहुधा वायदे करते रहते हैं।

ढंग से काम करने वाले मनुष्य का सब से पहिले इस प्रकार की आदत से बचने का प्रयत्न करना चाहिये। उसे दृढ निश्चय कर लेना चाहिऐ कि उसे वस्तुऐं सप्लाई करने, किसी कामको पूरा करने, व्यवसाय सम्बन्धी किसी शर्त को पूरा करने का या कोई और प्रकार का वायदा जबान से या लिख कर तब तक नहीं करना चाहिये जब तक कि सब तरह की तहकीकात कर के वह निश्चय न कर ले कि वायदा पूरा किया जा सकेगा।

छठा नियम—जब तुम कोई वायदा करो तो उसे नोट करलो। अपनी याददास्त की किताब में उसे लिखलो और फिर उसे पूर्ण करने की प्राणपण से चेष्टा करो, एसी व्यवस्था रक्खो कि जिस भांति पुस्तक विक्रेताओं के दुखदायक एजेंट तुम्हें आकर तंग करते रहते हैं उसी भांति तुम्हारी याददाश्त की किताब बार २ तुम्हारे सन्मुख आकर तुम्हे तुम्हारे वायदे का स्मरण कराती रहे और तुम्हें सदा यह मालूम होता रहे कि उस के सम्बंध में क्या होचुका है तथा अभी क्या और करना है।

सातवां नियम—गलती करना मनुष्य मात्र का स्वभाव है। इसलिये यदि तुम्हें मालूम हो कि किसी वायदे को करने में गलती होगई और वह पूरा नहीं किया जासकता तो जिस मनुष्य से तुमने वायदा किया था उसे बुलाकर सब बातें समझा दो और उसके स्थान में कोई परिवर्तित वायदा करदो। इस बातकी प्रतीक्षा मत करो कि समय पूरा होजाने पर वह स्वयं तुम्हारे निकट आवे उसे सब बातें इतनी अच्छी तरह समझा दो कि वह स्वीकार कर ले कि वायदा करते समय तुमसे भूल होगई थी। सब मनुष्य थोडे बहुत विचारवान होते हैं यदि तुम उचित समय पर एक पत्र लिखकर वायदा पूरा न कर सकने के कारण संतोष जनक रूप से समझा दो तो बाद में तुम शिकायत के बीसियों पत्र पाने से बच जाओगे।

आठवां नियम—क्या हो रहा है इस बात को जानेन का सब से अधिक अधिकार मैनेजर को है। यदि कोई कठिनता उत्पन्न होवे तो मैनेजर को सब से प्रथम उसकी सूचना मिलनी चाहिये क्योंकि उसीको विचार करना, निर्णय करना और कार्य करना होगा, किसीभी विभागमें जो नवीन कार्य अथवा नवीन पत्रादिक आवें वे सब से पहिले मैनेजर के हाथ में पहुंचने चाहियें। फिर उस काम को सुपरिंटेंडेंट, सम्बाददाता क्लर्क, या विक्रेता विस्तार पूर्वक अपने हाथमें लेसकते हैं।

दफ्तर का ढंग

अन्त में इतना और कहना है कि दफ्तर में कार्य करने वाले प्रत्येक मनुष्य को इस बात की चेष्टा करनी चाहिये कि वह अपना काम दफ्तर के ढंग से करे। उसे सदा स्मरण रखना चाहिये कि:

सब के साथ समान व्यवहार किया जाय प्रत्येक वायदा पूरा किया जाय.

अपने सुपुर्द किया गया कोई काम भुला न दिया जाय,
अपने सब कामों के लिये पहिले (आगे) ही से प्रस्तुत रहे,
आज का काम भी किया जाय और भविष्य में किये जाने वाले कामों की योजना भी की जाय,

और अपनी परिस्थित का और अपने कार्य का अध्ययन किया जाय ताकि अधिक काम बचत के साथ किया जा सके।

कोट उतार दो और खोदो।

व्यवसाय रूपी खान की सतह पर ही सफलता रूपी सुवर्ण के डेले विखरे हुए नहीं पडे हैं। निरन्तर परिश्रम करने और फावडा चलाने पर ही बहुमूल्य सुवर्ण पृथ्वी में से खोद कर निकला जा सकता है।

खान के ऊपर सोने की जो धूल मिल जाय उसी से संतुष्ट मत हो जाओ। यदि परिश्रम करो तो प्रत्येक खान में सुवर्ण का ढेला प्राप्त होने के अवसर की आशा की जासकती है। इसी भांति अपने व्यवसाय की सतह के ऊपर ही जो थोडे बहुत अवसर दिखलाई दें उन्हीं से संतुष्ट मत होजाओ, वरन् प्रत्येक अवसर को अधिक लाभदायक बनाने के लिये परिश्रम पूर्वक चेष्ठा करो।

और केवल खोदो ही मत। कोरा परिश्रम ही मत करो। उद्देश्य और ढंग के साथ कार्य करो, कोई कार्य प्रारंभ करने के पूर्व उसकी प्रत्येक व्यवसायिक सम्भावना की भली भांति परीक्षा करलो। फिर एक ढंग निश्चित करलो। तब कोट उतार कर परिश्रम प्रारम्भ करो।

तीसरा परिच्छेद ।

डैस्क की व्यवस्था ।

डैस्क इस लिये नहीं होता कि उस में रद्दी का ढेर रहे या सब प्रकार की व्यापार विषयक वस्तुएं जमा होती रहें। डैस्क व्यवसाय में एक उपयोगी वस्तु है और उसके प्रत्येक कोने छेद अथवा इंचभर स्थान का केवल उन्हीं वस्तुओं को रखने में उपयोग करना चाहिये जिनकी नित्य के कामों में आवश्यकता पड़ती है। इन के अतिरिक्त उस में कोई और वस्तुएं नहीं रहनी चाहिये ।

यदि कोई बढ़ई कटी छटी रद्दी लकड़ी के टुकड़ों के ढेर में अपने औजारों को दबजाने दिया करे तो उसे सुगमता और शीघ्रता पूर्वक अपना कार्य प्रारम्भ करने में बड़ा विघ्न दिखलाई देखा। इसी भांति डैस्क के विषय में समझो। दिनभर जब काम कर चुको तो रद्दी वस्तुओं की सफाई करदो। तुम्हारे परिश्रम के पश्चात जो कटी छटी रद्दी बच रहे उसे अपने डैस्क के दराजों में या आल्मारियों में जमा मत होने दो। मृतक वस्तुओं को जीवित तथा अपने प्रत्येक क्षण की उपयोगी वस्तुओं का आच्छादन मत कर लेने दो। अपने डैस्क को एक सुव्यवस्थित कार्यालय के तुल्य रक्खो जिसमें सब आवश्यक वस्तुएं अपने उचित स्थान पर हों और नित्य के काम में न आने वाली वस्तुएं जहां बिलकुल न हों ।

डैस्क की व्यवस्था में निपुण मनुष्य को यह बात बिलकुल साधारण तथा सामान्य बात होगी। संक्षेप में इसका अर्थ यह है कि डैस्क को 'साफ रक्खो' परन्तु यह बात व्यवस्था या ढंग का मुख्य रहस्य है और यदि डैस्क को ढंग से रखने की कला का कभी पूर्ण ज्ञाता बनना है तो इसका पालन तत्काल आरम्भ कर देना चाहिये ।

———

रद्दी की सफाई करना और साफ डैस्क से कार्य प्रारम्भ करना.

हमें इस प्रकार की सुव्यवस्था का मकान की खूब सफाई के साथ आरम्भ करना चाहिये। नवीन काम प्रारम्भ करने के पूर्व हमें पुराने की सफाई कर देना चाहिये। पहिले नीचे की ओर के गहरे दराज को लो। पुरानी और मैली वस्तुएं बहुधा इसी में बहुत जमा रहा करती हैं। क्या तुम्हें कागजों के उन बन्डलों की कभी आवश्यकता पडती है जो कि उस दराज में दो दो फीट ऊंचे जमा हो रहे हैं? कल्पना करो तुम्हें ठेके सम्बन्धी किसी कागज की आवश्यकता है जो कि एक सप्ताह पूर्व तुमने इस दराज में रख दिया था। क्या तुम बे सिलसिले रक्खे हुए अपने कागजों में से उक्त आवश्यक कागज को फौरन निकाल सकते हो। या दूसरी ओर के दराज को लो उसमें तुम वर्ष भर से जो सूचीपत्र पर सूचीपत्र और कागज पर कागज बेपरवाही के साथ जमा करते रहे हो उनमें से किसी की तुम्हें कितनी बार आवश्यकता हुई है? एक बार? दो बार? तो उनकी सफाई करके उन्हे कहीं अन्यत्र रख दो। यदि आवश्यकता हो उनके लिये एक विशेष फाइल बना लो परन्तु उन चीजों को जिन की आवश्यकता तुम्हें महीनों में पडती है अपनी उन आवश्यक वस्तुओं में गडबड मत डालने दो जिनको तुम्हें प्रायः नित्य ही देखना होता है।

अच्छा तो अब साफ डैस्क से कार्य प्रारम्भ करने पर प्रश्न यह है कि उसे साफ किस प्रकार रक्खा जाय कि डैस्क के साम्राज्य के अन्तर्गत जो वस्तु आजाय उस के लिये एक नियत स्थान हो और वह एक नियत ढंग के अनुसार रक्खी जाय। क्योंकि हमारी यह इच्छा नहीं है कि डैस्क फिर पहिले जैसी अव्यवस्थित अवस्था में पहुंच जाय। हम व्यवस्था सम्बन्धी प्रतिज्ञापत्र पर केवल इस लिये हस्ताक्षर करना नहीं चाहते कि कार्य की तनिक अधिकता होते ही हम उस का भंग कर डालें।

व्यवस्था के सम्बन्ध में प्रथम नियम वर्गीकरण का है। अर्थात् वस्तुओं को भिन्न भिन्न प्रकारों में विभाजित कर के प्रत्येक के लिये एक पृथक् स्थान रक्खा जाय। वर्गीकरण एक प्रकार से व्यवस्था का ही दूसरा पर्याय (समानार्थ वाचक-शब्द) है। वस्तुओं का उन्हें स्थान प्रदान करने के लिये वर्गीकरण करना गडबड में से सुव्यवस्था उत्पन्न करना है।

हिसाब की ठीक बही रखने वाले मनुष्य के भले ही सहस्रों हिसाब हों वह जिस हिसाव की आवश्यकता पडे उसे तत्काल ही निकाल सकता है क्यों कि उस की बही में प्रत्येक हिसाब के लिये एक ही स्थान हो सकता है और वह हिसाब उसी स्थान पर मिलेगा। वर्गीकरण करना और विषय सूची रखना इस कार्य की कुंजी है। यह दो बातें ऐसी हैं कि चाहे तुम अपने विश्वकोश में सहस्रों विषयों पर निबन्ध सम्मिलित करो; अपने स्टोर में भले ही सहस्रों प्रकार की भिन्न २ व्यापारिक वस्तुऐं रक्खो परन्तु आवश्यक निबन्ध अथवा वस्तु को क्षण भर में ढूंढ निकाल सकोगे।

डैस्क की व्यवस्था स्थापित करना; चार प्रकार की वस्तुऐं।

व्यवसाइयों को अपने डैस्क, उस के दराज, और उस की वस्तुऐं इस प्रकार रखनी चाहिये जिस प्रकार कि बही रखने वाला मनुष्य हिसाब रखता है—एक स्थान इस प्रकार के वस्तुओं के लिये, दूसरा स्थान इस प्रकार की वस्तुओं के लिये, इसी प्रकार भिन्न भिन्न वर्गों की वस्तुओं के लिये सर्वोत्तम ढंग से सुविधा जनक रीति से स्थान नियत होने चाहिये।

डैस्क की सफाई हो जाने-उसमें से वेकाम वस्तुऐं निकाल दिये जाने—के वाद उसमें चार प्रकार की वस्तुऐं रहनी चाहिये

(१) अपूर्ण चीजें—वे पत्र और कागज जिन में अभी काम का किया जाना जारी है।

(२) वे कार्य या कागज पत्र जिनकी ओर कुछ समय तक ध्यान देने की आवश्यकता नहीं है। जो कुछ समय के लिये मुल्तवी कर दिये गये हैं और किसी विशेष समय जिनकी ओर ध्यान देने की जरूरत होगी।

स्थगित चीजें :—

(३) पूर्ण चीजें—वे कागज पत्र जिनकी ओर ध्यान दिया जा चुका है और जो समाप्त हो चुके हैं जो फाइल में रक्खे जाने के हों या कहीं अन्यत्र भेजे जाने वाले हों।

(४) व्यवसाय के औजार—कागज, कलम, स्याही पैमाना कैंची इत्यादि।

इस प्रकार डैस्क में रक्खी जाने वाली चीजों की चार जातियां हुईं (१) अपूर्ण (२) स्थगित (३) पूर्ण और (४) साधन या औजार। इन में से प्रथम जाति के दो भाग हैं। हमारे कुछ अपूर्ण कार्य तो ऐसे होते हैं कि वे तनिक विलम्ब भी सहन नहीं कर सकते यदि उन्हें करना है तो आज ही कर लेना चाहिये। कुछ अपूर्ण कार्य एसा होता है कि चाहे उसकी ओर शीघ्र ध्यान देना आवश्यक हो परन्तु जिनका आज ही किया जाना आवश्यक नहीं है।

जो कार्य आज ही पूरा किये जाने को है उसके सम्बन्ध की वस्तुओं को तो डैस्क की दराजों में बिलकुल रखना ही नहीं चाहिये। उन को डैस्क के ऊपर रखना चाहिये ताकि वह प्रत्येक समय हमारे नेत्रों के सम्मुख और हमारे ध्यान को आकृष्ट करते रहें। इस 'तात्कालिक, उपजाति के कामों के लिये हमें एक रजिस्टर की आवश्यकता होती है जिस को 'दिवस के कार्य का रजिस्टर कह सकते हैं। यह रजिस्टर चार पांच पट्ठों का बना होता है जो कि परस्पर बंधे होते हैं। प्रत्येक पट्ठे के साथ एक विशेष प्रकार के कार्य

सम्बन्धी कागज पत्र रक्खे जा सकते हैं। अपूर्ण जाति की तात्कालिक उपजाति के अपने कामों को अपनी आवश्यकताओं और कार्यक्रम के अनुसार चार पांच विभागों में विभाजित कर लो और प्रत्येक भाग के कार्यों सम्बन्धी कागज पत्र एक एक पट्ठे के साथ रख दो। उदाहरणतः हम अपने तात्कालिक कार्यों को इस प्रकार विभाजित कर सकते हैं: पत्र जो कि तयार हैं और बस लेखक द्वारा लिखाये जाने को है; कार्य जो कि अमुक मनुष्य के आने पर उस के साथ किये जांयगे; कार्य जिन्हें कि आज किसी समय पूरा कर लेना है; इत्यादि। इस भांति जिन भागों में तात्कालिक कार्य को विभाजित करो उन में से प्रत्येक के लिए एक पट्ठा पृथक रक्खो और उस पट्ठे के ऊपर उक्त विभाग का नाम शीर्षक के रूप में लिख दो।

तात्कालिक कार्य के अतिरिक्त जो अपूर्ण कार्य शेष रहा वह डैस्क के ऊपर तो नहीं रक्खा जाना चाहिये परन्तु हां डैस्क की धरातल के अतिरिक्त वह यथा सम्भव निकट रक्खा जाना चाहिये। क्यों कि ज्यों ही हम 'दिन के काम के रजिस्टर' के कामों को पूरा कर के चुकें हम बाकी के अपूर्ण कार्य पर आक्रमण कर देना चाहिए। इस काम के लिये भी एक पृथक रजिस्टर रखना चाहिए जिस को अपूर्ण काम का रजिस्टर कहेंगे। इस रजिस्टर को अपने डैस्क के दाहिनी ओर के ऊपर वाले दराज में रखना चाहिए क्यों कि डैस्क की धरातल के पश्चात सब से अधिक निकट का स्थान उक्त दराज ही है।

स्मृति की सहायता करनेवाली फाइल.

अब अपूर्ण जाति का कार्य तो पूरा हुआ। अब स्थगित जाति आई। इस जाति के कार्य सब से अधिक कष्ट दायक और गड बड फैलाने वाले होते हैं। इस जाति में वे कागज पत्र होते हैं जिन्हें हम किसी न किसी

कारण से कुछ समय के लिये रोक रखना चाहते हैं। उनकी ओर ध्यान देने का समय अभी नहीं आया है उदाहरणतः हम ब्राउन के पत्र का उत्तर देने के पूर्व कुछ अधिक सूचना प्राप्त किया चाहते हैं; अथवा हम स्टूआर्ट को अभी बीस दिन तक पत्र लिखना नहीं चाहते। इस जाति के कार्य के लिये हमें एक विशेष फाइल की जरूरत है एक एसी फाइल की कि हम उसमें स्टूआर्ट के पत्र को रख कर बिलकुल निश्चिन्त हो जाय उसे पूर्णतः विस्मृत करदें परन्तु वह फाइल ठीक बीस दिन बाद यंत्र के समान स्वयं हमारे सम्मुख उस पत्र की ऊपस्थित कर दें। इस फाइल को हम अपने डैस्क के दाहिनी ओर के दूसरे दराज़ में रक्खेंगे और इस फाइल में हम केवल उन्हीं पत्रों को नहीं रक्खेंगे जिनको कि हम किसी विशेष दिन अपने सम्मुख आ जाना चाहते हैं वरन उन कार्यों सम्बन्धी कागज पत्र भी रखेंगे जो कि अधिक सूचना प्राप्त होने की प्रतीक्षा में मुल्तवी कर दिये गये हैं। इस प्रकार का फाइल का (मूल पुस्तक के) इक्कीस पृष्ठ पर चित्र दिया हुआ है उसमें देखा कि इस फाइल में स्थगित कार्यों के संवधन्ध के कागज पत्र केवल मास और तारीखों में ही नहीं वरन अकारादि क्रम से भी विभाजित रहते हैं।

डैस्क के सम्मुख डाकघर स्थापित करना

अच्छा तो अब एक जाति के कागजपत्र और बचे, उन कार्यों संबन्धी पत्रादिक जिन्हे कि हम पूरा कर चुके हैं और जो कि अब फाइल में रखे जाने को है अथवा किसी अन्य मनुष्य के निकट जाने को हैं इन कागजों के लिये या तो तार की टोकरी का व्यवहार किया जाना चाहिये अथवा लकडी के ऊपर से खुले हुए सन्दूक का। यह टोकरी अथवा सन्दूक कई भागों में विभक्त होनी चाहिये अर्थात इस में कई खन

होने चाहियें। इन भागों की संख्या उन मनुष्यों की संख्या पर अवलम्बित होगी जिनके निकट तुम बहुधा कागज पत्रों को पूर्ण होने पर भेजते हो या उन विभागों की संख्या पर जिन में कि विभाजित कर के तुम्हारे पूर्ण पत्रादिक फाइल में रक्खे जायँगे। ज्यों ही तुम किसी पत्रादिक को पूरा करके चुको तो यदि वह फाइल में रक्खा जाने को है तो उसे उस विभाग के खन में रखदो जिस में कि वह फाइल किया जायगा या अगर वह किसी मनुष्य के निकट जाने को है तो उसे उस मनुष्य के नाम के खाने में डालदो। फिर नौकर उन कागज पत्रों को अभीष्ट स्थान पर पहुंचा देगा। यह तो स्पष्ट ही है कि मुख्य मुख्य मनुष्यों और विभागों के नाम ही के खाने रक्खे जासकते हैं शेष के लिये एक मुतफर्रिक खाना रक्खा जा सकता है।

नौकर द्वारा एक विभाग के कागज पत्र दूसरे विभाग में पहुंचाने की प्रथा से बड़े कारखाने में तो समय की भारी बचत होगी ही वरन यह प्रथा छोटे स्टोर या फर्म में भी जहां कर्मचारियों की संख्या बहुत ही कम हो लाभ दायक ही होगी। बस एक टोकरी की आवश्यकता होगी और नौकर का कुछ थोडासा समय इधर भी व्यतीत हो जायगा। परन्तु किसी विशेष कारण के उपस्थित हुए विना कर्मचारियों को कार्य के समय में अपने डैस्कों से बार बार उठने की और समय नष्ट करने की आवश्यकता नहीं रहेगी

इस प्रकार तीन सादा चीजों में दो रजिष्टिर और एक फाइल में हमारे काम के प्रायः सब कागज पत्र जमाहो गये जिन्हें कि हम आवश्यकता पडने पर फौरन निकाल सकते हैं।

परन्तु "दिन के काम के रजिष्टर" के प्रत्येक पट्ठे के साथ जितने कागज पत्र रक्खो हों उन सब को देखे विना हम कैसे जान सकेंगे कि उन में कौन कौन से कागज हैं?

अपूर्ण काम के रजिष्टर में कितने कागज पत्र हैं ये हम कैसे स्मरण रख सकते हैं और प्रत्येक कार्य की ओर उचित समय पर ध्यान देसकते हैं ?

इस के लिये हमें एक सहकारी मास्तिष्क की आवश्यकता है जो कि हमारे बजाय इन बातों को स्मरण रक्खे। इस का प्रबन्ध होजाने पर हमारे डैस्क का साजबाज पूरा होजायगा

सहकारी मस्तिष्क ।

डैस्क पर रहने वाला टिकलर + कर्मचारी के लिये दूसरे मास्तिष्क का अथवा दूसरी स्मरण शक्ति का काम करता है; उसके सब कामों का स्मरण रखता है, उस को प्रत्येक कार्य को ठीक समय पर याद दिला देता है, और जब तक वह कार्य को पूरा नहीं कर लेता उसको उसकी याद दिलाया ही करता है ?

× इस का वर्णन आगे के परिच्छेदों में बहुत यथेष्ट आ गया है।

जब कोई कागज अथवा कागजों का बन्डल अपूर्ण काम के रजिस्टर में रक्खा जाय तो टिकलर में उस का नोट कर लेना चाहिये और यह भी लिख लेना चाहिये कि किस दिन अथवा किसी समय उसकी आवश्यकता होगी। पांच २ इंच लम्बे और तीन तीन इंच चौडे कार्डों का समुदाय डैस्क के बांई ओर के ऊपर वाले दराज में रक्खा जाकर टिकलर का काम देसक्ता है। कार्डों के समुदाय के ऊपर १२ महीनों के नाम और तारीखों के लिए ३१ तक की संख्या दिखलाई देते हैं। जो काम हमें करना हो वह चाहे जितना तुच्छ हो हमें उसकी टिकलर में याददाश्त रख लेनी चाहिये। हम कोई वायदा करें, अथवा किसी के साथ किसी शर्त में बंध जावे, या किसी नियत समय के अन्दर किसी से कोई

काम कर देने को कह दें तो टिकलर में नोट कर लेना चाहिये जिस तारीख को तुम चाहते हो कि तुम्हें काम की याद आ जाय उस तारीख के पीछे चिन्ह रख दो और सब काम टिकलर के भरोसे छोड़ दो।

टिकलर में की गई याददास्त स्वयं उचित समय पर सम्मुख आ जायगी इसके द्वारा किसी कार्य के विषय में चिन्तित रहने से बच सकोगे और उसे ठीक समय पर पूरा कर सकोगे। इस प्रकार अपूर्ण काम का रजिष्टर और टिकलर दोनों मिलकर तुम्हारे पास आने वाले सब कागज पत्रों की व्यवस्था कर सकेंगे और उचित समय पर उन्हे तुम्हारे सम्मुख उपस्थित कर सकेंगे।

जिन कागज पत्रों की बहुधा या बार बार आवश्यकता पड़ा करती है उनके लिये स्थगित कार्य की फाइल में स्थान देने में सुगमता रहेगी।

कार्य करने के औजार

अब डैस्क की वस्तुओं की केवल एक जाति शेष रही कार्य करने के औजार रूलर, कैंची, कुछ निब, पिन, सुई, क्लिप इत्यादि। इन वस्तुओं का कार्य करने वाले हाथ से सब से निकट वाले दराज में अर्थात् डैस्क के मध्यवर्ती दराज में रक्खो आगे चित्र में दिखलाया गया है कि इस दराज में उक्त चीजें किस प्रकार सुविधा सहित रक्खी जा सकती है। यदि कोई व्यवसायी इस चित्र के अनुसार बीच वाले दराज में खाने बनवा लें तो उसे लाभ ही रहेगा यदि पृथक पृथक खाने न होंगे तो प्रत्येक बार दराज खोलने पर उसके अंदर रक्खी हुई सब चीजें गड़बड़ हो जाया करेंगी

यह बहुत जरूरी है कि टिकलर में चिन्ह रखने के स्लिप सदा निकट रक्खो क्यों कि उनकी बार बार आवश्यकता पड़ती रहती है उनको डैस्क के ऊपर दवात के निकट किसी तश्तरी में रक्खो जहांसे फौरन ले सको।

डैस्क पर काम करने वाले प्रत्येक मनुष्य का अनुभव होता है कि उसके निकट जो अपरिमित विज्ञापन आते रहते हैं उन में से कुछ को बचा रखने की आवश्यकता होती है। आज तुम्हें उन वस्तुओं का एक सूचीपत्र प्राप्त होता है जो कि तुम्हें कुछही समय पश्चात खरीदनी है कल तुम्हें एक पुस्तिका मिलती है जिसमें किसी नवीन वस्तु का वर्णन है जिसकी तुम कुछ समय पश्चात परीक्षा करना चाहते हो इसके अतिरिक्त तुम्हारे निकट बहुधा होशियारी से लिखे गये एसे विज्ञापन आते रहते हैं कि यदि तुम उनमें से कुछ को छांट कर बचा रक्खो तो अपनी विज्ञापन लिखते समय तुम उनसे बहुत सहायता प्राप्त कर सकोगे।

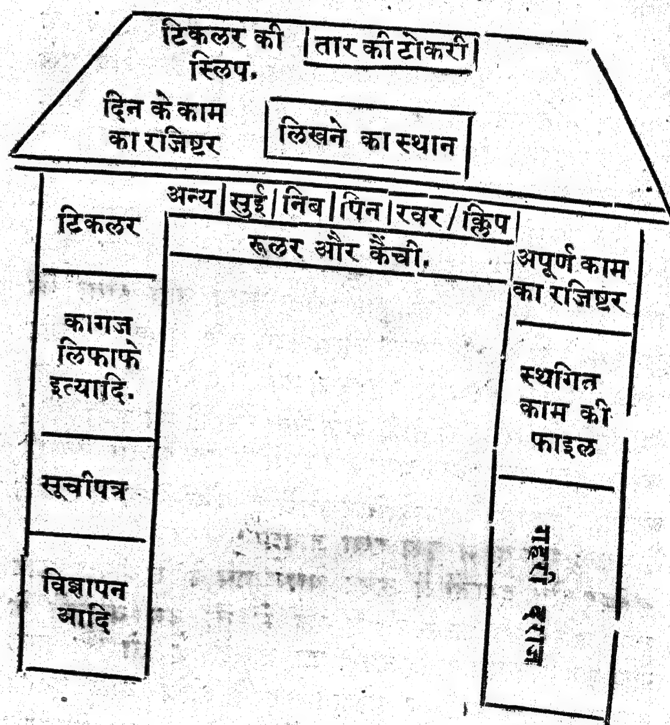
तुम जानते हो कि इस प्रकार के बहुत से पदार्थों का संग्रह करना लाभदायक होता है परन्तु जिस समय ये तुम्हे प्राप्त होते हैं साधारणतः तुम्हे इतना समय नहीं होता कि तुम इनकी परीक्षा करसको और अच्छे बुरे पृथक २ छांट सको अब तक डैस्क की व्यवस्था का जो वर्णन किया गया है उसमें बांई ओर के नीचे वाले तीन दराजों को अभी कोई कार्य प्रदान नहीं किया गया है। इनमें से एक का तो स्याही कागज, लिफाफे, पैड इत्यादि रखने में उपयोग किया जासकता है परन्तु शेष दो में क्या रखा जायगा।

इन दोनों दराजों में ऊपर बतलागये ये सूचीपत्र और अन्य पदार्थ रखे जा सकते हैं एक में तो उन वस्तुओं के सूचीपत्र विज्ञापन आदि रक्खे जा सकते हैं जो कि कुछ समय पश्चात खरीदना होगा। सब से नीचे वाले दराज में वे विज्ञापन रक्खे जा सकते हैं जिन से अपना विज्ञापन लिखते समय सहायता मिलने की आशा है।

इन अंतिम दो दराजों के सम्बन्ध में महीने में एक बार कुछ मिनट व्यय करनी पडा करेंगी ता कि उन में रक्खी हुई वस्तुओं का वर्गीकरण किया जा सके। उन में व्यर्थ मालूम होने वाली चीजें निकाली जा सकें।

डैस्क की इस प्रकार व्यवस्था हो जाने पर अब हम कार्य करने के लिये तयार हो गये। अगले परिच्छेद में हम देखेंगे कि इस प्रकार की व्यवस्था हो जाने पर दिनभर किस प्रकार काम होता है।

डैस का चित्र



चौथा परिच्छेद ।

इस व्यवस्था को व्यवहार में लाना ।

उस मनुष्य की बुद्धि की प्रशंसा नहीं की जा सकती जो कि अधिक धन व्यय कर शीघ्रगामी मोटर खरीदे और फिर उसे किसी मन्दगामी गाड़ी से बांध दे। इसी भांति यदि किसी दफ्तर का मैनेजर पहिले परिच्छेद में वर्णित व्यवस्था के अनुसार काम करे तो उस से पूरा लाभ नहीं होगा यदि दफ्तर के अन्य कर्म्मचारी इस व्यवस्था का पालन नहीं करेंगे। यदि तुम इस व्यवस्था के पालन से पूरा पूरा लाभ उठाना चाहो तो अपने दफ्तर के अन्य कर्मचारियों से भी इसका पालन कराओ। उन्हें समझा दो कि वे तुम्हारे निकट जो कुछ कागज पत्रादिक भेजें वे तुम्हारे डैस्क पर चाहे जहां न डाल दिये जांय वरन सदा एक नियत स्थान पर डैस्क के दाहिने कोने पर ही रक्खे जांय। कागज पत्र चाहे जितनी प्रकार के हों वे सब एक पुलन्दा बन कर तुम्हारी मेज के दाहिने सिरे पर आने चाहिये। ऐसा होने से तुम व्यवस्था' या ढंग के प्रथम नियम का पालन कर सकोगे। यह नियम इस प्रकार है ; अपने डैस्क की धरातल को साफ और सुव्यवस्थित रक्खो और नवीन आने वाले काम के लिये केवल एक ही नियत स्थान रक्खो। ऐसा होने पर कोई आने वाला पत्रादिक दृष्टि से बच नहीं सकता।

अब कल्पना करो कि प्रातः काल का समय है और तुम्हारे डैस्क के दाहिने कोने पर नवीन आया हुआ काम—कागजों का पुलन्दा रक्खा हुआ है। परन्तु इस कार्य को प्रारम्भ करने के पूर्व अपने कभी चूक न करने वाले परमर्श-दाता टिकलर को देखलो और मालूम कर लो कि उस में कोई आज के लिये काम तो नहीं है जो अन्य सब कामों से पहिले किये जाने को हो। इस टिकलर को देख लेने पर तुम बहुधा ९॥ बजे या १० बजे उस काम को शुरू कर सकोगे जिसमें घन्टे दोघन्टे की देर होने ही से बहुत हानि होसकतीहै

नवीन अपूर्ण काम

अब हम अपने डैस्क के दाहिने सिरे पर प्रतीक्षा करने वाले नवीन कार्य की ओर पूर्णत० ध्यान दे सकते हैं। अब इन कागजों के पुलन्दे को देख जाने में अधिक कष्ट या विलम्ब नहीं होगा। इन नये कागजों के साथ कोई पुराने कागज नहीं मिल जा सकते क्योंकि पुराने कागज कहीं दिखलाई ही नहीं देते। यदि पिछले दिन का कोई अपूर्ण और अत्यावश्यक कार्य डैस्क पर रक्खा होगा तो उसे हम ने पहिले ही कुछ समय के लिये दिन के काम के रजिस्टर में रख दिया होगा। हमारी नवीन व्यवस्था का यह एक आवश्यक नियम है कि जिन कागजों की ओर हम इस समय ध्यान दे रहे हैं उनके अतिरिक्त मेज के ऊपर और कोई कागज पत्र नहीं पडा होना चाहिये।

अब हम नवीन कागजों के पुलिन्दों में से एक एक करके सब कागजों को देख जाते हैं। सिलसिलेबार जो कागज हमारे हाथ में आता जाता है उसी को उठाते जाते हैं। ऐसा नहीं होता कि जिस कागज को हम अधिक चित्ताकर्षक देखें उसी को पाहिले नीचे से खींचलें अथवा पहिले उसी लिफाफे को खोल लें जिसके अन्दर हमें चिक मिलने की आशा हो। यदि हमें नियमानुसार कार्य करना है तो हमें बडी बातों में भी नियम का पालन करना चाहिये और छोटी बातों में भी, अच्छा तो अब हम नम्बर वार नवीन कागजों को देखते चले जाते हैं। जिन पत्रों का हम आजही उत्तर देना आवश्यक समझते हैं अथवा जिन कागजों का आजही निर्णय करना हो उन्हें दिन के काम के रजिष्टर में रख दिया जाता है जिन कागज पत्रों की ओर ध्यान देने की आवश्यकता तो है परन्तु आज ही नहीं

उन्हें दाहिनी ओर के ऊपर वाले दराज में अपूर्ण काम के रजिष्टर में रख दिया जाता है जिस प्रकार पर्वत अपने स्थान पर अचल अटल स्थिर रहता है उसी प्रकार अपूर्ण काम का स्थान भी उक्त दराज में सदा अचल रहता है। जो जो कागज पत्र हम इस दराज में रखते जाते है उनकी याददाश्त टिकलर में रखते जाते हैं और जिस तारीख को हम उन कागजों को फिर सम्मुख लाना चाहते हैं उसी तारीख के कार्ड के पीछे रखते हैं। जो कार्य ऐसे हैं। कि "अ" अथवा "ब" के आने पर उनके साथ किये जांयगे वे दिन के काम के रजिष्टर में उस पट्टे के साथ रख दिये जाते हैं जो कि "अ" अथवा "ब" के लिये नियत है।

जो कागज पत्र अन्य मनुष्यों के निकट भेजे जाने को या फाइल में रक्खे जाने को हों वे तार की टोकरी में रख दिये जाते हैं। इस प्रकार मानों जादू से हमारा डैस्क कागज पत्रों को रखने के निर्जीव स्थान से जीवित बिचारशील प्राइवेट सैक्रटरी के स्वरूप में परिणत हो गया जो कि हमारे कार्य को हमारे द्वारा किये जाने के लिये क्रमबद्ध कर देता है, हमें सदा काम करने के लिये प्रेरित करता है और काम के समाप्त हो जाने पर कागज पत्रों को फाइल कर देता है। और इन सब कामों को वह एक भली भांति तैल दिये हुए यंत्र के समान अत्यन्त शुद्धता पूर्वक और नियमानुसार करता है।

इस जादू का रहस्य एक शब्द में प्रकट किया जा सकता है वर्गीकरण—हमने अपने डैस्क के सम्बन्ध में व्यवस्था के आधारभूत उस सिद्धान्त का उपयोग किया है जिसका—बर्गीकरण का—कि हिसाब रखने वाले अपने बही खातों में और बहुत प्रकार का सामान रखने वाले अपने सामान के सम्बन्ध में उपयोग करते हैं। और जिस बर्गीकरण का हमने

उपयोग किया है वह अत्यन्त सरल भी है इतना सरल कि हमारे डैस्क पर आने वाले सब कागज़ पत्र जो वैसे न जाने कितनी प्रकार के थे केवल तीन भागों में विभाजित हो गये।

और इन सब से बडी बात यह है कि हमारे वर्गीकरण की हमारे निकट कुंजी भी है। जितने कागज पत्र हमारे निकट हैं, जितने कार्य हमें करने हैं उन सब का स्मरण कराने वाला हमारे निकट है। हमारा विश्वासी टिकलर हमें सदा शुद्धता पूर्वक बतला देता है कि हमें क्या काम करना है और उस कार्य सम्बन्धी कागज पत्र कहां मिलेंगे। हमारा टिकलर मानो एक पहरा देने बाला कुत्ता है जो कि बेपरवाही रूपी चोर को पास नहीं फटकने देता बरन एक एलार्म क्लोक है जो कि हमें आलस्य चोर से सदा सावधान कर देती है। ठीक उस समय जब कि हमें किसी कार्य की ओर ध्यान देना हो यदि हम ऊंघ रहे हो तो वह हमें जगा देता है और यदि हम भूल रहे हों तो हमें स्मरण करा देता है।

प्रातः काल हमारे डैस्क पर हमारे काम के कागज़ प[illegible] वर्गीकरण द्वारा सुव्यवस्थित रहते हैं। और सांझ को हमारा डैस्क बिलकुल साफ रहता है। हमें मालूम भी नहीं होता कि हमने उसे साफ करने का विशेष प्रयास किया है हमने केवल व्यवस्था या ढंग को परिचालित किया था और उसने शेष सब काम कर दिया।

व्यवस्था या ढंग में वह शक्ति है कि वह व्यवसाय रूपी पहाड को छोटा सा टीला सा कर देती है और भारी कामों को वहुत ही सहज बना देती है।

धैर्य्य के लिए प्रयत्न करो।

अशान्ति नाम का एक कीडा है। वह बहुत से परिश्रमी मनुष्यों के मस्तिष्कों में उत्पन्न होता है। वह बहुतों की स्पष्ट मानसिक दृष्टि को धुंधला कर देता है। बहुतों की उचित

निर्णय शक्ति को बिगाड डालता है। उचित आकांक्षाओं को कलुषित कर देता है। वह बढ कर तत्काल धनिक बन जाने की इच्छा का स्वरूप धारण कर लेता है। वह हमें उचित समय से पूर्व ही उन कामों को झटपट कर लेने को प्रेरित करता है जिन्हें पूरा करने के लिये वर्षों दृढ परिश्रम करना आवश्यक होता है। वह हमें अपना नित्य का कार्य कर सकने के अयोग्य बना देता है।

पांचवां परिच्छेद।

मैनेजर का डैस्क रूपी सहयोगी।

यदि किसी सुविधा की वस्तु की ओर ध्यान न दिया जाय, उस से लाभ न उठाया जाय तो वह उलटा एक बोझा हो सकती है, वरन वास्तविक हानि पंहुचाने वाली वस्तु हो सकती है। जिस प्रकार यदि किसी यंत्र का उपयोग नहीं किया जाता तो उस पर धूल और जंग जमने लगती है और उस के निकट रक्खे हुए यंत्रों तक भी उस की धूल और जंग पहुंचने लगती है।

जब मनुष्य ने पहिले पहिल डैस्क बनाया तो उसने उसमें एक गहरा और बडा दराज भी रक्खा और उस को एक बडी लाभजनक और सुविधा की वस्तु समझा। उस ने अपने मन में सोचा कि 'यह दराज इतनी काफी बडी है कि कार्य करने की एक बडी व्यवस्था में भी हवा खाने और कार्य करने के लिये काफी स्थान पा सकेगी। दफ्तर के कर्मचारी यह नहीं कह सकेंगे कि मैं ने उन्हें एक भी बडा दराज नहीं दिया। यह दराज उन्हें अपने भारी रैकर्ड और कार्य करने के पदार्थ रखने के लिए सर्वोत्तम स्थान का कार्य देगा।,

परन्तु बहुत पुराने समय से डैस्क के इस दराज का कभी उचित प्रयोग नहीं किया गया है वरन् भारी दुरुपयोग किया गया है। उस के विस्तार से लाभ उठाने और उस में एक बडी व्यवस्था को स्थान देने के बजाय उसका ऐसा कुव्यवहार किया गया है कि वह रद्दी कागजों की टोकरी का एक बडा सहयोगी वरन मकान से बाहर वाले घूरे का एक निकट वर्ती भाग समझ लिया गया है।

जब किसी कर्मचारी के निकट कोई व्यर्थ या बेकाम वस्तु होती है तो वह फौरन उस के गहरे दराज में डाल दी जाती है। जब किसी सांझ को अधिक विलम्ब हो जाने पर वह अपने घर को जल्दी करता हुआ भागता है तो डैस्क पर कूडे की तरह जो कागज पत्र बिखरे होते हैं वे सब इकट्ठा कर के इसी गहरे दराज के समर्पित कर दिये जाते हैं। जब कभी उस के पास किसी भी तरह के कागज पत्र आते हैं जिन के वर्गीकरण के सम्बन्ध में वह निश्चय नहीं कर सकता, उस की समझ में नहीं आता कि उन कागजों का क्या करना चाहिए तो उस का दाहिनी ओर वाला गहरा दराज ही उन के हेतु उचित स्थान प्रतीत होता है।

पुस्तिकाऐं, सूचीपत्र, विज्ञापन, हस्तलिपियां, वसन्त कालीन कविताऐं और न जाने कैसे कैसे कागज पत्र और अन्य वस्तुऐं इस बडी गहारी दराज में चिरविश्राम प्राप्त करते हैं। संसार के समस्त पदार्थों में डैस्क के गहरे दराज़ के समान अत्यन्त उपयोगी परन्तु अतिशय दुरुपयोग की गई वस्तु कठिनता से मिलेगी।

गहरे दराज का उचित उपयोग

इस परिच्छेद में इस दराज के उपयोग का, उसे अपना जन्म स्वत्व प्राप्त कराने का, डैस्क का सब से अधिक सुविधा•

जनक तथा लाभदायक अंग बनाने का जो ढंग बतलाया गया है वह इतना उत्तम और स्वाभाविक है कि हमें आश्चर्य होने लगता है कि वह पहिले हमारी समझ में क्यों नहीं आया जिस प्रकार कि कोई महान आविष्कार हो जाने के पश्चात विस्मय हुआ करता है कि वह पहिले से क्यों नहीं सूझा।

यह गहरा दराज आकार प्रकार में साधारणतः उतना होता है जितना कि फाइलों को खड़ा रखने वाला खुला बक्स होता है। और यह बक्स इतनी समय की बचत कराने वाला और फाइल रखने में सुविधा जनक है जितना कि दफ्तरों में अन्य कोई साधन आज तक नहीं हुआ। तो फिर इस दराज का इस बक्स के रूप में व्यवहार क्यों न किया जाय? जो समय की बचत कराने वाला बक्स कमरे के दूसरे सिरे पर रहता है वह अपने हाथ की पहुंच के अन्दर अपने डैस्क ही में क्यों न बना लिया जाय? तनिक सोचो तो जरूरत होने पर बार बार उक्त बक्स तक आने जाने में जो समय व्यतीत होता है उसकी कितनी बचत होगी। अपने पत्र व्यवहार की फाइल अपने ही डैस्क में अपने ही ताले में रह पर कितना संतोष होगा और जब किसी कागज को फाइल में से निकालने की आवश्यकता होगी तो बिना अपनी कुर्सी से उठे अपना गहरा दराज़ खोल कर फौरन आवश्यक कागज़ निकाल सकने में कितनी सुगमता होगी।

गहरे दराज की व्यवस्था।

अच्छा तो अब गहरे दराज़ की व्यवस्था इस प्रकार की जाती है। गहरे दराज में तीस से लेकर ६० तक जितनी (खाली) जिल्दें आसकें लगा दी जाती हैं। इन जिल्दों में से प्रत्येक एक छडी के टुकडे से बांध दी जाती है और दराज की दोनों ओर दीवारों के ऊपर के भाग में गड्ढे से करकरके

ये लटका दी जाती हैं। प्रत्येक जिल्द के साथ एक हट सकने वाला लेबिल या इनडैक्स लगा रहता है। अपने दराज में इस प्रकार की साठ जिल्दें रहने पर तुम बडी से बडी फाइल प्रणाली की व्यवस्था कर सकते हो।

इस फाइल से तुम चाहे जो काम ले सकतेहो जो कि खुले बक्स में रहने वाली फाइल से ले सकते थे। यदि फाइल ऐसे कागज पत्रों की हो जिन के सम्बन्ध में पत्र व्यवहार आगे जारी रहेगा तो तुम ३१ जिल्दों पर संख्या डाल के तारीखों का काम ले सकते हो और १२ अन्य जिल्दों पर मासों के नाम लिख कर लगा सकते हो। फिर तुम इस फाइल में बिक्रीविषयक अथवा अन्य प्रकार का वह पत्र व्यवहार रख सकोगे जिस की कि तुम्हें आगे चल कर फिर आवश्यकता पडेगी और विश्वास रख सकते हो कि यह फाइल उचित समय पर आवश्यकीय कागज पत्रों की ओर तुम्हारा ध्यान आकृष्ट कर देगी।

अथवा यदि तुम निजी पत्र व्यवहार को अथया किसी विशेष प्रकार के ऐसे पत्रव्यवहार को जिसे साधारण फाइल में रखना न चाहते हो तो उसे रखने में भी यह दराज की फाइल उतनीही उपयोगी सिद्ध होगी इस दशामें तुम अकारादि क्रम से अथया अपनी आवश्कतानुसार किसी अन्य क्रम से उसकी जिल्दों को क्रमवद्ध या विभाजित कर सकते हो अकारादिक्रम से रखने के लिये केवल २६ जिल्दों पर वर्णमाला के छब्बीस अक्षरों के लेबिल लगा देने मात्र की आवश्यकता होगी।

खरीदने का काम करने वाले एजन्टों को इस फाइल से बडी सुविधा प्राप्त होती है। वे मीठी मीठी बातें बना जाने वाले विक्रेताओं के वायदों को क्रमबद्ध करके इसमें आगे के लिये फाइल कर सकते हैं। उदाहरणतः किसी फर्म का कोई

एजेंट अपनी वस्तु का मूल्य बतलाता है और उस वस्तु को दस दिन में सप्लाई कर देने का बायदा करता है। अब खरीदने वाला मनुष्य इस वायदे को आठ दिन आगे फाइल में लगा देता है साथ में अपने दिये हुय आर्डर की कापी भी रख देता है अब आठदिन पश्चात अर्थात वस्तु मिलने के लिये नियत हुए दिन से दो दिन पहिले उसे यह कागज अपने आप मिल जायेंगे और वह विक्रेयता को यह चेतावनी समय के अन्दर दे सकेगा कि वह नियत समय पर वस्तु सप्लाई कर दे;

उधार विभाग के क्लर्क द्वारा व्यवहार।

मासिक किश्तों द्वारा अपनी वस्तुओं को दाम वसूल करने वाले बडे बडे फर्मों के उधार विभाग के क्लर्क इस फाइल का व्यवहार उन ग्राहकों का पत्र व्यवहार रखने के लिये करते हैं जिन से अधिक दाम वसूल करने होते हैं। प्रत्येक मास में जो किश्त २१ तारीख को पावनी होती है उस का हिसाब २१ तारीख में रख दिया जाता है। २१ तारीख को प्रातः काल ही वह उक्त तारीख की जिल्द निकालता है और उस के अन्दर के सब कागज पत्रों को निकाल लेता है। जिन जिन के हिसाब के कागज पत्र निकलते हैं उन सब ऋणी ग्राहकों को किश्त चुका देने के सम्बन्ध में पत्र लिखे जाते हैं। जो किश्तें रात तक चुका दी जाती हैं उन के हिसाब अगले मास के लिए फिर ११ तारीख में रख दिये जाते हैं जब कि उन से दूसरी किश्त पावनी हो जायगी जिन ग्राहकों से किश्त वसूल नहीं होती उन के हिसाब २६ तारीख में रख दिये जाते हैं। यदि २६ तारीख को भी किश्त प्राप्त नहीं होती तो उन को फिर तकाजे का पत्र लिखा जाता है और उन का हिसाब और पांच दिन आगे

रख दिया जाता है। जब तक यह नादहन्द ग्राहक अपनी किश्त अदा नहीं कर देते उन के हिसाब इसी भांति पांच पांच दिन आगे बढाये जाते रहते हैं। जब किश्त चुक जाती है तो फिर उनका हिसाब अगले मास की २१ तारीख पर पहुंचा दिया जाता है।

इस फाइल से अधिक सीधी सादी और सहज प्रणाली की कोई कल्पना भी नहीं कर सकता और फिर उधार विभाग के क्लर्क को इस प्रणाली द्वारा अपने तमाम बडे हिसाब को अपनी ही आंखों के नीचे रखने में अपरिमित सुविधा रहती है।

परन्तु तुम पूछोगे कि ' यदि कभी नियत समय से अलग उक्त क्लर्क को किसी हिसाब के ढूंढने की आवश्यकता पडे तो उसे कैसे मालूम होगा कि वह हिसाब किस तारीख में या किस जिल्द में मिलेगा ? यह बात तो बहुत सहज है क्यों कि वह अपनी इस फाइल के साथ टिकलर भी तो रखता है। इस टिकलर में वह अकारादि क्रम की एक पूर्ण इनडेक्स (कुंजी) रखता है। और जब वह मि. ब्राउन का हिसाब फाइल में किसी तारीख में रखता है तो यह अत्यन्त ही सहज काम है कि टिकलर में ब्राऊन के कार्ड पर इस बात का नोट कर लिया जाय। इस प्रकार गहरे दराज की फाइल की सदा इनडेक्स मौजूद रहती है और फाइल के कागज पत्र बिना फाइल करने वाले क्लर्क की सहायता के मिल सकते हैं।

गहरी दराज की फाइल को प्राइवेट सैक्रेटरी बनाना।

फर्मों के विक्री विभागोंके मैनेजरों और प्रवन्धकर्ताओं ने इस दराज की फाइल से बहुधा प्राइवेट सैक्रेटरी का काम लिया

है। अपने फर्म की शाखाओं को, विभागों के मैनेजरों या अध्यक्षों को, अपने नायबों को, और घूमने वाले विक्रेताओं इत्यादि को जो आदेश और शिक्षा वे देते रहते हैं उनकी फाइल वे इसमें रखते हैं। अगर जनरल मैनेजर विज्ञापन विभाग के किसी मनुष्य को लिखे कि 'मुझे तुम्हारी लिखी हुई पुस्तिका की बुधवार से पूर्व मिलने की आवश्यकता है' और वह मनुष्य उक्त दिवस तक पुस्तिका न भेजे तो मैनेजर को इसबात का स्मरण कौन करावेगा ? उसकी गहरी दराज की कभी चूक न करने वाली फाइल जो आदेश या शिक्षा वह किसी को भेजता है उसकी काले कागज द्वारा की गई एक प्रतिलिपि वह फ़ाइल में रख लेता है उदाहरणतः उसने बुध तक पुस्तिका भेजने के लिये विज्ञापन विभाग के मनुष्य को लिखा है तो इसकी एक कापी वह बृहस्पति की जिल्द में रख देता है बृहस्पति के दिन वह उस जिल्द को खोलेगा और उस दिन किये जाने वाले कामों का देखेगा तो अपनी आज्ञा की अपूर्ति का फ़ौरन ताड लेगा।

छोटे फ़र्मों में और उन बडे फर्मों में भी जहां कि पत्र व्यवहार थोडे ही मनुष्यों के साथ किया जाता हो गहरे दराज की फ़ाइल डैस्क पर काम करने वाले मनुष्य के उन सब कागजों को रखने के लिये यथेष्ट हो सकती है जो जीवित हों अर्थात जिनके सम्बन्ध में पत्र व्यवहार अभी जारी हो ऐसा होने पर वार बार फ़ाइलों तक यात्रा करने का कष्ट बच जायगा।

गहरे दराज की फाइल को इस व्यवहार में लाने का एक सहज ढंग यह है कि जिल्दों पर उन मनुष्यों के नामों के लेबिल लगा दिये जांय जिन के साथ पत्र व्यवहार होता हो जैसे ब्राऊन, स्मिथ, जानसन, जोन्स इत्यादि यदि जानसन के साथ अधिक पत्र व्यवहार होता हो तो उस के लिये एक पृथक् ज़िल्द नियत कर दो। और उस को जो पत्र भेजो

उन की कापियां तथा उस के यहां से जो पत्र आवें उन्हें उक्त जिल्द में फाइल करते जाओ। जिस क्रम में पत्र भेजो या प्राप्त करो उसी क्रम से उन्हें रखते जाओ ताकि आन्तिम पत्र सर्वदा ऊपर रहे। इस प्रकार एक जिल्द के अन्दर वह सब पत्र व्यवहार इकट्ठा हो जायगा जो कि इस ग्राहक के साथ हुआ है और एतिहासिक क्रम से इकट्ठा हो जायगा।

इस सहज प्रणाली का अवलम्बन करने पर अकारादि क्रम से क्रमबद्ध रजिस्टरों के पीछे ३१ दिनों के और १२ महीनों के लैबिल लगे हुई जिल्दों को रखने से पत्र व्यवहार का कार्य (बहुत आसानी से) हो सकेगा। जब तुम किसी काम के लिये जानसन से फिर पत्र व्यवहार जारी करना चाहो तो उस के जिस पत्र से आगे तुम पत्र व्यवहार को चलाना चाहो उस पत्र को जानसन के नाम की जिल्द में से निकाल लो और उसे उस संख्या की जिल्द में रख दो जिस तारीख को कि तुम उसे पत्र लिखना चाहते हो। इस के साथ ही एक कागज के टुकडे पर यह नोट कर लो कि कौन सा पत्र या कौन से पत्र तुम किस तारीख की जिल्द में रख रहे हो और इस याददाश्त को जानसन के नाम की जिल्द में रखदो।

गहरे दराज की फाइल का व्यवहार करने में केवल एक आशंका रहती है और डैस्क पर काम करने वाले मनुष्यों को उस से बचने के लिए सदा सावधान रहना चाहिए। वह अशंका यह है कि इस फाइल का कहीं आवश्यकता से अधिक व्यवहार न किया जाने लगे। कहीं उस का उपयोग इतना न किया जाने लगे कि पूर्व परिच्छेद में वर्णित डैस्क की व्यवस्था में और साधारण पत्र व्यवहार में विघ्न उपस्थित हो जाय।

उदाहरणतः इस फाइल में वह पत्र व्यवहार नहीं रक्खा जाना चाहिये जिसकी दफ्तर के किसी अन्य कर्मचारी को आवयश्कता पड सके। स्मरण रक्खो कि व्यवस्था का मुख्य नियम "एक वस्तु के लिए केवल एकही स्थान का होना है" और बडे २ व्यवसायों में कभी २ समस्त पत्र व्यवहार को एकही स्थान की फाइल में रखना अधिक अच्छा होता है वजाय उसके भिन्न २ डैस्कों में विखरे रहने के ॥

गहरे दराज की फाइल के व्यवहार के सम्बन्ध में उस मैनेजर की स्थिति सब से उत्तम है जिसका विभाग फर्म के या स्टोर के अन्य सब विभागों से स्पष्टतः पृथक होता है। वह इस फाइल का सर्वोत्तम उपयोग कर सकता है। विज्ञापन विभाग इस प्रकार के विभाग का एक अच्छा दृष्टांत हो सकता है। इस विभाग में एसे पत्रों और कागजों को जिनकी अन्य विभागों में प्रायः आवश्यकता नहीं होती साधारण फाइलों में रखना उन फाइलों का भार मात्र बढाना होगा, इस विभाग के मैनेजर और उसके सैक्रेटरी के अतिरिक्त और किसी मनुष्य को इन कागज पत्रों को देखने की आवश्यकता कदाचित मास में एक बार भी नहीं पडेगी। इसलिये यहां एक स्पष्ट अन्तर उपस्थित है जिस के आधार पर साधारण फाइलों और गहरे दराज की फाइल का विभेद किया जा सकता है। कुछ कागज पत्र हैं जिन की इस विभाग को नित्य प्रति वरन प्रति घंटे आवश्यकता रहती है और अन्यत्र इनकी आवश्यकता मास में एक वार भी कठिनता से पडती है, इन कागज पत्रों को गहरे दराज़ में स्थान दिया जासकता है। सैक्रेटरी को मालूम रहना चाहिए कि उसके मैनेजर की फाइलें किस क्रम या व्यघस्था के अनुकूल क्रमवद्ध की गई हैं अथवा रक्खी गई हैं, अन्य विभागों को भी मालूम रहना चाहिये कि अचानक आवश्यकता पडने पर वे इन कागजों को कहां पा सकेंगे। बस इस से आगे

उन्हें रखने का काम पूर्णतः विज्ञापन ।विभाग के मैनेजर का है। इस भांति उक्त मैनेजर की अनुपस्थिति में कागजों की आवश्यकता पडने पर कोई गडबड नहीं मचेगी। क्योंकि उसकी अनुपस्थिति में उन कागजों की आवश्यकता पडने की बहुत कम सम्भावना रहेगी जो कि उस के गहरे दराज की डैस्क में होंगे।

गहरे दराज की फाइल का उपयोग कहां तक किया जा सकता है इस प्रश्न का निर्णय करने का सर्वोत्तम अधिकारी उस डैस्क पर कार्य करने वाला कर्मचारी ही होसकता है। ज्यों ज्यों उसे आवश्यकताओं का सामना पडेगा उसे उस के व्यवहार के मार्ग भी सूझते जायंगे। जो व्यवस्था व्यवसाय की आवश्यकताओं के अनुकूल बनाई जा सकती हो, जो उन जरूरतों के आधीन हो, उन को अपने आधीन न बनाना चाहती हो वही आदर्श व्यवस्था है। वह ऊपर वर्णन की गई आशंका से भी रक्षा करती है। वह ठीक काम देता है। वह व्यर्थ बहुत सी रद्दी युक्तियों का भार नहीं बढाती जो कि अन्त में हानि उठा कर त्याग करनी पड़ें।

इस पुस्तक के लेखक ने गहरे दराजकी फाइल का 'भविष्य के काम की स्कीमों' का वर्गी करण करने के लिये, 'आगे की चढाइयों के लिये गोला बारूद, रखने के लिए, 'भविष्य में काम आ सकनेवाले विचार और बातें, संग्रह करने के लिये, 'समाचार पत्रों के टुकडे, काट कर रखने के लिये और ऐसे ही कामों के लिए प्रायः दो वर्ष से व्यवहार किया है। सम्पादकीय काम करने वाले, दुकान करने वाले, विज्ञापन लिखने वाले इत्यादि भिन्न भिन्न मनुष्य अपनी व्यवस्था को अपने काम के अनुकूल बना लेते हैं। ब्योरे के कागजों की जब तक जरूरत रहती है तब तक वे अपने उचित स्थान पर रहते हैं और अन्त में रद्दी की टोकरी के भेट हो जाते हैं। जो औरों के काम के कागज होते हैं वे उन के विभागों में पंहुचा दिये जाते हैं।

अग्नि और प्रकाश के साथ व्यवस्था का स्थापन.

एक कहानी मशहूर है कि एक प्रबंधकर्ता डाईरेक्टर ने एक क्लर्क से कोई कागज मांगा और उसकी प्रतीक्षा में खडा रहा जब कि क्लर्क उसे अपने डैस्क के अव्यवस्थित भिन्न २ दराजों में खोजता रहा। कागज मिलताही नहीं था। क्लर्क का मुख रक्त होगया, डाईरेक्टर ने शीघ्रता के साथ कुछ विचार किया।

प्रत्येक डैस्क के सम्मुख जाकर उसने क्लर्क से प्रश्न किया "क्या तुम जानते हो कि अमुक दराज में कौन २ कागज पत्र हैं?"

प्रायः प्रत्येक क्लर्क से उत्तर मिलता "जी हां" परन्तु फिर जब वह कहता कि "बतलाओ क्या कागज हैं?" तो क्लर्कों से उत्तर न बन पडता।

तब वह प्रत्येक क्लर्क से कहता कि "उस में जो कुछ हो उसको निकाल कर जला डालो!"

इस प्रकार उस दफ्तर में ढंग या व्यवस्था का स्थापन अग्नि और प्रकाश के साथ हुआ। पाहिले सब रैकर्ड (मूल्यवान रैकर्ड) जला डाले गये तब नये ढंग का स्थापन हुआ व्यय सहस्त्रों पर पहुंच गया। परन्तु यह व्यय अंत में लाभ दायक सिद्ध हुआ।

क्या तुम जानते हो कि तुम्हारे डैस्क में क्या है? जब तुमसे फोन द्वारा कोई कागज मांगा जाता है तो क्या तुम उसे तत्काल खोज कर देदेते हो अथवा अपना कोट उतार कर उसे खोजने में परेशान होने लगते हो?

———

मुख्य सम्भावना की ओर निगाह रक्खो।

प्रत्येक बडे कार्य के साथ सैकडों छोटे २ तुच्छ विघ्न उपस्थित रहते हैं।

जब कोई बडा इरादा करना चाहते हो तो उस के ब्यौरे सम्बन्धी सैकडों छोटी छोटी बातें तुम्हें उस से विमुख करती हैं और उसे दृढ होने से रोकती हैं।

द्वितीय भाग।

ब्योरे की छोटी छोटी बातों की खबरदारी।

उसे भूल जाओ

तुम्हारे मस्तिष्क की शक्ति की एक सीमा है। उस पर उस सीमा से अधिक भार मत रक्खो। उसे ब्यौरे की छोटी छोटी बातों से मत भरो। उस पर अधिक चिन्ता का बोझा मत डालो।

एक व्यवस्था या ढंग से कार्य लो।

अपनी व्यवस्था को अपना भाण्डार बनालो। जो छोटी छोटी चिन्तायें जो तुम्हारे शरीर की शक्ति का ह्रास करती हैं उन की और ब्योरे की मुख्य मुख्य बातों को जो तुम्हें चिन्तित रखती हैं इस भण्डार में स्थान नियत करके रखदो।

अपनी व्यवस्था अथवा प्रणाली को आवश्यक बातों की रक्षक और अनावश्यक बातों की भक्षक बनाओ। रात्रि को जब अपना कार्य समाप्त करो तो मानसिक स्वतंत्रता और निश्चिन्तता के साथ करो।

तुम्हारी व्यवस्था दूसरे दिन प्रातःकाल अथवा अगले सप्ताह अथवा अगले मास तुम्हारे कार्यों को स्वयं तुम्हारे सन्मुख उपस्थित कर देगी॥

अपनी व्यवस्था या प्रणाली को इस प्रकार शिक्षित करो कि जो बातें सब को स्मरण नहीं करनी चाहिएँ उन सब को स्मरण रक्खे और जो बातें उसे याद नहीं रखना चाहिये उन सब को भूल जाय।

आज की सफलता को अपने साथ रक्खो। कल के आगामी कल के कर्तव्यों को अपनी व्यवस्था के निकट रखदो। पिछले कल असफलता से लाभ उठाओ और फिर उसे भूल जाओ।

छठा परिच्छेद।

स्मृति के प्रथम सहायक।

"बड़ी बातों को अपने मस्तक में रक्खो, ब्यौरे की छोटी छोटी बातों को अपनी जेब में रक्खो। यह व्यवसाय के विज्ञान में एक सर्व स्वीकृत सिद्धान्त है जिस की सत्यता प्रमाणों की आवश्यकता नहीं रखती और बड़े व्यवसायों के विद्यार्थी जानते हैं कि ब्यौरे की छोटी छोटी बातों से भरा रहने वाला मस्तिष्क उत्तम नहीं होता। जिस व्यवसायी का ध्यान बड़ी बड़ी बातों पर रहता है उसको ऐसी दृष्टि प्राप्त हो जाती है जो ब्यौरे की छोटी छोटी बातों की ओर ध्यान नहीं देती। जब वह बिक्री की नीति में किसी बड़े परिवर्तन का निर्णय करता है तो यह भूल जाता है कि ग्राहक होने वाले एक मित्र के यहां उसे भोज में सम्मिलित होना है। जब वह एक लाख पौन्ड व्ययकर के अपने फर्म की इमारत को अधिक बड़ा कराने की स्कीम सोचता होता है तो यह विस्मरण कर देता है

कि उसे अपने जीवन के बीमा का चन्दा अदा करना है। परन्तु मैनेजर में ऐसा होना कोई निर्बलता नहीं होती। बड़े बड़े काम में चित्त एकाग्र करते करते वह छोटी छोटी बातों को भूल जाता है। उस को इन को स्मरण रखने के लिये बाहरी सहायता की आवश्यकता है।

यह सहायता पाकट में रहने वाली याददाश्त की किताब के स्वरूप में आ सकती है, या डैस्क के दराज़ में रहने वाली फाइल के, या कलेन्डर के पैड के अथवा किसी अन्य वस्तु के स्वरूप में, एकके बजाय एकसे आधिक वस्तुओं से भी यह सहायता प्राप्त हो सकती है। परन्तु सहायता किसी से भी ली जाय यह आवश्यक है कि सहायता पाने वाला सहायता प्राप्त करने की एक पूर्ण स्कीम तयार कर ले और फिर उस का पालन करे।

अलग हो सकने वाले कागजों की किताबों में याददाश्त

अधुना अलग हो सकने वाले पृष्ठों की पुस्तकों ने स्थायी रूप से जिल्द में बंधे हुए कागजों की पुस्तकों का स्थान दफ्तरों में इतना अधिक अधिकृत कर लिया है कि याददाश्त रखने के लिये पृथक हो सकने वाले पृष्ठों की पुस्तकों का व्यवहार में आ जाना एक साधारण और स्वभाविक बात ही समझना चाहिये। साधारण रूप से जिल्द बंधी हुई नोट बुकों के सम्बन्ध में कठिनता यह है कि उस में सदा ऐसी बहुत सी बातें भरी रहती हैं और बोझा बढाया करती हैं जो कि अब अनावश्यक हो गई हैं। परन्तु इन नवीन प्रकार से जिल्द बंधी हुई नोटबुकों में से जो पृष्ठ अनावश्यक होता जाय वही निकाला जा सकता तथा नष्ट किया जा सकता है।

अपनी व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुसार अलग हो सकने वाले पृष्ठों की नोटबुकों का अनेक प्रकार से उपयोग किया जा सकता है। एक तरीका यह है कि एक दर्जन अथवा कुछ अधिक पृष्ठों पर पहिले ही से आगे की तारीख डाल दी जायं और उन तारीखों में जो जो कार्य करने हों उन को उन तारीखों के नीचे नोट कर दिया जाय। प्रति दिन प्रातःकाल ही पिछले कागज नोटबुक में से निकाल दिये जाते हैं और वर्तमान तारीख सदा प्रथम पृष्ठ पर रही आती है। यदि पिछले पृष्ठों में लिखा हुआ कोई काम न होने पाया हो तो उसे किसी अगली तारीख के पृष्ठ पर नोट कर लिया जाता है। इस प्रकार नोटबुक में सदा ताज़ा बातें ही रहती हैं। साधारण बातों के नोट जो तारीख पडे हुए पृष्ठों पर उचित रूप से नहीं लिखे जा सकते अंत के पृष्ठों पर लिखे जा सकते हैं और काम निकल जाने पर फाड़ डाले जाते हैं।

अब पृथक हो सकने वाले पृष्ठ बहुत भिन्न भिन्न प्रकार के रूल दार व छपे हुए प्राप्त हो सकते हैं। छोटे आकार की डायरी, हिसाब लिखने की बही इत्यादि सब प्रकार की पुस्तकें इन पृष्ठों से तैयार की जा सकती हैं। इन की सहायता से मनुष्य कहीं भी हो व्यक्तिगत, अथवा व्यवसाय विषयक बातें फौरन नोट कर सकता है और बाद में दफ्तर पहुंचने पर उन्हें स्थायी रजिस्टरों में नकल कर सकता है।

अपने निजी व्यय का हिसाब रखने के लिये इस प्रकार के पृष्ठों की नोटबुक काफी होगी। पृष्ठों पर जो भांति २ के फारम छपे रहते हैं उन के कारण समय २ पर मीज़ान, बकाया इत्यादि का हिसाब लगाया जा सकता है। जो हिसाब पूरे हो चुके हों उन के पृष्ठ पृथक किये जा सकते हैं अथवा उन की फिर आवश्यकता पडने की सम्भावना हो तो फ़ाइल में रक्खे जा सकते हैं।

पाकट में याददाश्त रखने की एक स्कीम इस पृथक हो सकने वाले पृष्ठों की नोटबुक से भी कुछ आगे बढ़ी हुई है। एक पाकट में रक्खे जाने योग्य आकार की जिल्द होती है जिसके अन्दर एक धातु का क्लिप रहता है जो कि छः अथवा अधिक कार्डों को थाम सकता है ये कार्ड इस प्रकार के भी मिल सकते हैं कि ऊपर एक एक कार्ड पर मास का एक एक तारीख का और वार का नाम छपा हुआ हो। और ऐसे कार्ड भी प्राप्त हो सकते हैं जिन पर एक एक कार्ड पर एक एक अक्षर लिखकर अकारादि क्रम से वर्ण माला के समस्त अक्षर लिखे हों। एक वर्ष भर की तारीखें के कार्ड लेकर दफ्तर में टेबिल की दराज़ में रक्खे जा सकते हैं। फिर जितने दिन आगे के लिये चाहो कार्डों पर किये जाने वाले कामों की याद दाश्त लिखी जा सकती है।

अब प्रत्येक सोमवार को प्रारम्भ होने वाले सप्ताह के लिये सात कार्ड दराज़ में से निकाल कर पाकट की जिल्द में लगाये जा सकते हैं। प्रत्येक प्रातःकाल को पिछले दिन का कार्ड प्रारम्भ के स्थान से निकाल कर सब से पीछे लगा दिया जाता है। याद्दाश्त रखने की यह स्कीम वास्तव में पाकट और दफ्तर की स्कीमों का संमिश्रण है और इस में एक स्फुट लाभ यह है कि भविष्य के चाहे जितने समय के लिये नोट्स (याददाश्त) पहिले ही से तैयार किये जा सकते हैं।

दफ्तर में काम करने वाले तथा बाहर घूमने वाले प्रत्येक मनुष्य को व्यवसाइयों और निज़ी मित्रों के पतों और टेली फ़ोन के नम्बरों की एक ऐसी सूची की सदा आवश्यकता रहती है जो तत्काल प्राप्त हो सकती हो। इस कार्य के लिये वह नोट बुक बहुत उपयोगी होगी जिसके पृष्ठों के ऊपर

आकारादि क्रम से सब अक्षर लिखे हों जो कि बाहर से दिख-लाई दे सकते हों। साधारणतः एक पाकट बुक केवल पतों ही के लिए रखने की आवश्यकता हुआ करती है। और इस काम के लिये स्थायी रूप से जिल्द बंधी हुई किताब भी उतना ही काम दे सकती है जितना कि कोई अन्य प्रकार की। परन्तु निकाले जा सकने वाले पृष्ठों की किताब में इस काम के लिये भी कुछ पृष्ठ रह सकते हैं और अन्य कामों के लिये अन्य पृष्ठ भी। इस सम्बन्ध में केवल यही उज्र पेश किया जा सकता है कि यदि इस प्रकार की एक ही किताब में बहुत से पते रहेंगे और अन्य बातें भी रहेंगी तो वह पाकट में रक्खे जाने के योग्य नहीं रहेगी अधिक भारी और बड़ी हो जायगी।

सम्भवतः अधिकांश व्यवसाइयों के लिये ऐसे पृष्ठ यथेष्ट होंगे जिन पर नित्य के दैनिक कार्यों की याददाश्त रक्खी जा सके। ऐसे पृष्ठ पन्द्रह बीस दिन आगे के लिये यदि जिल्द में लगा लिये जांयगे तो साधारणतः व्यवसायी उन छोटी छोटी बातों से निश्चिन्त हो सकेगा जो अन्यथा उस के मस्तिष्क पर व्यर्थ भार बढ़ावेंगी। अपने व्यवसाय की आवश्यकताओं के अनुसार इन पृष्ठों को फारमों का स्वरूप प्रदान किया जा सकता है। बहुत से मनुष्यों के लिए इस प्रकार का नीचे का नकशा दे सकता है। जब कुछ दिन इस ढंग से कार्य कर लिया जायगा यह बात स्वयं समझ में आजायगी कि हमारे लिए किस प्रकार का फारम सर्वोत्तम रहेगा। इसलिये प्रारम्भ में थोड़े ही फारम छपवाना श्रेयस्कर होगा। फिर अनुभव के अनुसार उस में परिवर्तन कर के उसे अधिक मात्रा में छपवाया जा सकेगा।

तारीख.............. १९

किस किस के साथ क्या क्या तै हुआ

कामों की याददाश्त

आय व्यय का हिसाब

	आय	व्यय
मीजान		
बाकी		

पाकेट में रहने वाली याददाश्त का किताब के व्यवहार के सम्बन्ध में न तो कोई निश्चित नियम बतलाये ही जा सकते हैं और न इस प्रकार बतलाये गये नियमों का पालन ही किया जा सकता है। अपनी आवश्यकताओंके अनुसार प्रत्येक मनुष्य स्वयंही फारम के स्वरूप का निर्णय कर सकता है तथा उस के व्यवहार के लिये नियम निश्चित कर सकता है।

कैलैन्डर पैड, डैस्क में रहने वाली याददाश्त, और कृत्रिम मस्तिष्क।

दफ्तर में काम करने वाले प्रत्येक मनुष्य के डैस्क में कोई ऐसी वस्तु अवश्य रहनी चाहिऐ जिस में वर्तमान दिन की तिथि सब से ऊपर रहे और जो सदा उन कामों की याद दिला सके जो कि अभी किये न गये हों

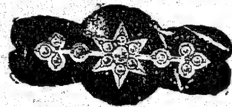
इस प्रकार की सब से सहज बस्तु कैलैन्डर पैड है। इस में वर्षभर के प्रत्येक दिवस के लिए एक कागज रहता है। प्रत्येक कागज के ऊपर मोटे अक्षरों में तारीख और मास रहते हैं। फिर अपेक्षा कृत छोटे अक्षरोंमें वार का नाम होता है। यह भी लिखा रहता है कि वर्ष के कितने दिन व्यतीत होगये तथा कितने दिन और शेष रहे। ये छपी हुई बाते जिन से पत्र व्यवहार करने तथा ब्याज इत्यादि का हिसाव लगाने में बडी सुबिधा रहती है प्रत्येक कागज के केवल एक तिहाई भाग ही में आजाती हैं। शेष दो तिहाई स्थान याददाश्त लिखने के लिए बच रहता है।

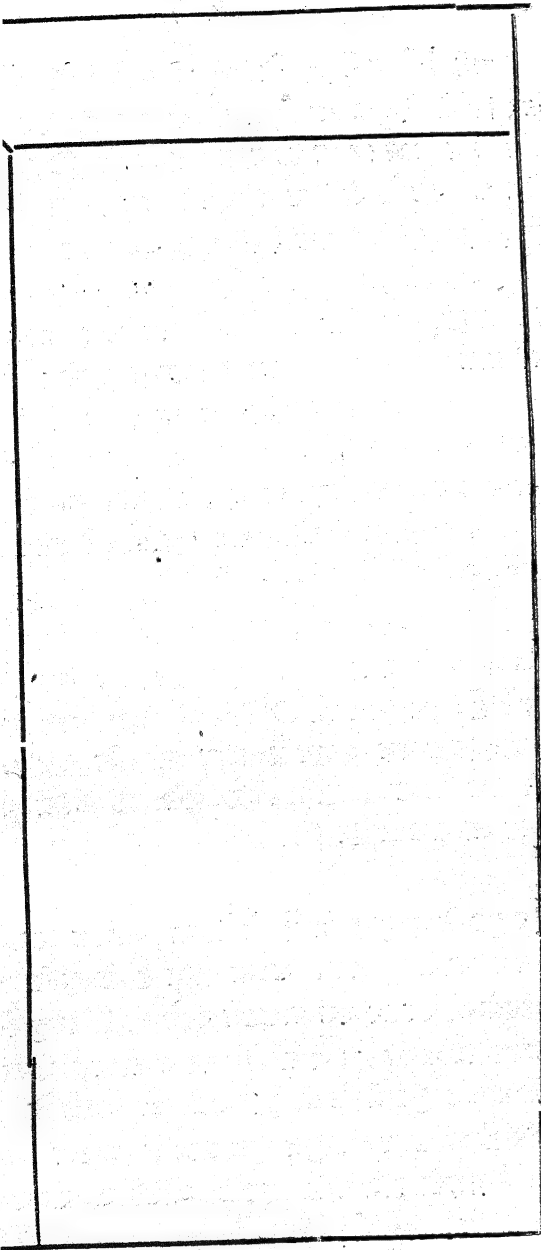
प्रत्येक सन्ध्या को दफ्तर से जाते समय कैलैन्डर पैड का व्यवहार करने वाले को चाहिये कि उस दिन का कागज फाड़ दे और उस दिन का जो काम छूठ गया हो उसे फिर जिस दिन करना चाहे उस दिन के कागज पर लिख दे। इस के अतिरिक्त और जो काम अगले दिन करने के हेतु स्मरण आवें उन्हें अगले दिन के कागज में चढ़ाले। फिर जब वह अगले दिन अपने डैस्क पर काम करने के लिये जायगा तो उसे वे सब काम लिखे हुए दिखलाई पडने लगेंगे जो कि उसे उस दिन करने होंगे।

इस प्रकार के पैड का तानिक परिवर्तित स्वरूप एक और है जिसमें एक और अधिक लाभ भी है। साधारण पैडों के कागज या तो गोंद से इस प्रकार चिपके होते हैं, कि वे आसानी से पैड में से निकाले जा सकते हैं, अथवा कागजों में ऊपर के सिरे के निकट बराबर बरावर सूराख होते हैं। जिनके कारण कागज सुगमता पूर्वक फाडकर निकाला जा सकता है। परन्तु इस परिवर्तित पैड के कागज एक दूसरे से छल्लों द्वारा इस प्रकार जुडे होते हैं कि जो दिन पूरा होता है उसका कागज़ पैड में से निकालना नहीं पडता बरन केवल पीछे की ओर पलट दिया जाता है।

कृत्रिम मास्तिष्क का व्यवहार

कैलैन्डर पैड से कहीं मिन्न वस्तु कृत्रिम मस्तिष्क अथवा कार्डों का टिकलर है। इसमें वह एक असुविधा भी नहीं है। जो कि पैड के व्यवहार में रहती है अर्थात जो काम किसी दिन न हो सके उसे फिर से किसी अगले दिन के कागज पर लिखना। टिकलर एक प्रकार का ऊपर से खुला हुआ बक्स होता है जिस में ३१ कार्ड तो ऐसे रहते हैं जिनपर १ से लेकर ३१ तक की संख्या ऊपर निकले हुए भागों पर लिखी रहती है, और १२ कार्ड महीनोंके नामों के हेतु होते हैं।





जब कोई कार्य हमारे सम्मुख आवे जिसे हमें आगे चल कर किसी दिन करना होगा तो कागज की एक स्लिप पर उस कार्य का विवरण लिख कर हम उसे टिकलर में उक्त दिन के कार्ड के पीछे डाल देंगे। उस आगामी कार्य की याद दिला देने वाली कोई भी वस्तु हम कार्ड के पीछे डाल देंगे। उदाहरणतः हमें उस दिन किसी सज्जन से मिलना है। तो हम एक विजिटर्स कार्ड पर उस का नाम लिख कर डाल सकते हैं। जब हम प्रातःकाल दफ़्तर में जा कर काम प्रारम्भ करें तो उस दिन के कार्ड के पीछे के कार्डों स्लिपों इत्यादि को निकाल कर हम जान सकेंगे कि हमें क्या क्या काम उस दिन करने होंगे। यदि सन्ध्या तक हम इन में से किसी काम को न कर सकें तो उसे फिर से कागज पर लिखने की आवश्यकता नहीं पड़ेगी। उस कार्य सम्बन्धी पहिली स्लिप ही को उस दिन के कार्ड के पीछे डाल देने से काम हो जायगा जिस दिन हम उसे फिर से करना चाहते हैं। इस टिकलर की प्रणाली द्वारा उन सब कामों की याददाश्त रख सकते हैं जिन को कि हम पहिले से जान सकें कि करना होगा। और ऐसे ही कामों का लेखा रक्खा जा सकता है।

बहुत से मनुष्य जिन्हें थोड़े या अधिक समय नित्य अपने डैस्क से दूर काम करना होता है डैस्क के टिकलर के सहयोगी स्वरूप एक पाकटमें रहने वाली वस्तु (टिकलर) भी व्यवहार करते हैं। ऐसा होने पर न तो यह शंका रहती है कि पाकट बुक में लिखी हुई बातों को डैस्क के टिकलर में परिवर्तित करने की सुध भूल जायगी अथवा परिवर्तित करने में गलती होजायगी। इसके अतिरिक्त समय की भी बचत होगी

दफ्तर में काम करने वाले मनुष्यों को बातें और काम
स्मरण रखने के सम्बन्ध में बाहरी साधनों का किस सीमा
तक परतंत्र रहना चाहिये—यह बात उसके काम के ऊपर
निर्भर होती है। एक मनुष्य का व्यवसाय तो ऐसा होता
है कि उसके लिये एक कैलेन्डर पैड का व्यवहार ही काफी
होता है। बहुत से दफ्तरों में काम करने वाले मनुष्यों को
डैस्क के उस सब साज बाज की आवश्यकता होती है जो
कि पिछले परिच्छेद में बतलाया गया था। परन्तु एक बाहरी
साधन की आवश्यकता हो अथवा अनेकों को किस प्रकार
का कृत्रिम मस्तिष्क या टिकलर रखने से काम को यथा
सम्भव शीघ्रता के साथ पूरा कर देने में बड़ी सहायता
मिलती है।

सातवां परिच्छेद।

टिकलर द्वारा ग्राहक प्राप्त करना।

एक ऐसा विषय है जिस से प्रत्येक मनुष्य को सदा
अनुराग रहता है। इस बात की कोई चिन्ता नहीं है कि
यह विषय परिचित और पुराना हो गया है, हमारे इतने
निकट है जितना कि हमारे शरीर की हड्डियां; और हम
सदा उस का विचार किया करते हैं, उसके सम्बन्ध में
बातचीत किया करते हैं। यद्यपि यह विषय हमारे लिये
इतना पुराना और परिचित हो गया है तो भी हम सब
को उस में इतना आनन्द आता है मानों उस से हमारा
आज ही परिचय हुआ है। और जब तक हम जीवित रहेंगे
जब तक मनुष्य मिट्टी और धूलि के बने हुए रहेंगे, व्यर्थ
गर्व और कमजोरियों के पुतले रहेंगे तब तक इस विषय
से हमारा अनुराग बना ही रहेगा, इसमें आनन्द आता
ही रहेगा।

यह महान् विषय क्या है ? हम स्वयं ही यह विषय हैं।

मेरे लिये संसारभर में सब से अधिक आकर्षक और आनन्द दायक विषय मैं स्वयं ही हूं। तुम्हारे लिये ऐसा विषय तुम हो ; उस के लिये वह स्वयं है।

इस बात की कोई चिन्ता नहीं है कि कोई मनुष्य कैसा कडा, बुरा और अगम्य है तुम उस के लाभ अथवा हित रूपी खुले द्वारा में हो कर उस के निकट पहुंच सकते हो और उस का सहयोग प्राप्त कर सकते हो। एक बडी कम्पनी ने अपने विक्रेता से सफलता का रहस्य इस प्रकार प्रकट किया था: " जब तुम ग्राहक से वार्तालाप करो तो हमारी वस्तुओं की बात मत करो उस की आवश्यकताों की बात करो। हमारी नहीं उस की बात करो।" तुम ग्राहक से अपनी वस्तुओं के सम्बन्ध में भले ही प्रलय काल तक बातें करते जाओ और भले ही बातचीत में अधिक से अधिक चातुरी, कुशलता, कूटनीति और वक्तृत्व प्रकट करो परन्तु तुम तनिक भी सफलता की झलक तक नहीं देख सकोगे। परन्तु ज्योंही तुम उस के सम्बन्ध में प्रभाव शाली ढंग से और जानकारी के साथ बातें प्रारम्भ करोगे तो अवस्था फौरन बदल जायगी। किसी भी मनुष्य का ध्यान और अनुराग प्राप्त करने की कुंजी तुम्हारे हाथ में है। तुम जिस प्रकार चाहो उस का व्यवहार कर सकते हो। और जब एक बार तुम उस का ध्यान आकृष्ट कर लो, उस का अनुराग प्राप्त कर लो फिर तुम जितना चाहो अपनी वस्तुओं की बात दिल भर कर कर सकते हो।

जिस मनुष्य को ग्राहक बनाना है उस की जानकारी प्राप्त करना

इस लिये यदि तुम सफलता पूर्वक बातचीत करना चाहते हो तो इस 'स्वयं' के विषय का भली भांति ज्ञान प्राप्त करो। यदि तुम किसी ग्राहक से उस के सम्बन्ध में बातें करने लगो तो इसी से यह आवश्यक नहीं है कि तुम उस की सहानुभूति प्राप्त कर लोगे। तुम्हें बात चीत द्वारा यह प्रकट कर देना आवश्यक है कि तुम 'उस, को समझते हो. जानते हो। यदि तुम ग्राहक से उस के विषय में सफलता पूर्वक वार्तालाप करना चाहते हो तो उस का, उस की इच्छाओं का, उस की अनिच्छाओं का. उस के स्वभाव की और उस की विशेषताओं का ज्ञान प्राप्त करो।

बहुत से विक्रेता अपने ग्राहकों को वास्तविक रूप से नहीं जानते। वे उन के निकट नहीं पहुंच सकते। वे ग्राहक बन सकने वाले मनुष्यों पर गलत तरीके से प्रभाव डालने का प्रयत्न करते हैं क्यों कि वे उस के स्वभाव से, उस के विचार करने के ढंग से अभिज्ञ नहीं होते।

इस सब का कारण यह है कि उन के निकट अपने ग्राहकों सम्बन्धी आन्तरिक बातों को प्राप्त करने, उन का वर्गीकरण करने, और उन में से उपयोगी बातों को रक्षित रखने का कोई निश्चित ढंग नहीं है केवल मस्तिष्क इस कार्य को नहीं कर सकता। विक्रेता इतने भिन्न भिन्न स्वभावों के इतने अधिक मनुष्यों के संसर्ग में आता है कि यदि उस में प्रत्येक मनुष्य की आन्तारिक बातें जान लेने योग्य चतुरता और तीव्रदृष्टि भी हो तो भी यह बहुत कठिन होगा कि वह उन सब बातों को अपने मस्तक में धारण कर सके और उन ग्राहकों से बातचीत करते समय उन का उपयोग कर सकें।

अधिकांश विक्रेता जब किसी ग्राहक के निकट जाते हैं तो या तो इस चिन्ता से व्याकुल होते हैं कि जाने वह कैसा मनुष्य होगा और यदि वह उस मनुष्य से पहिले कभी मिल चुके हों तो यह चिन्ता होती है कि इस समय उस का मानसिक भाव कैसा (संतुष्ट, प्रसन्न, रुष्ट अथवा दुःखित इत्यादि) होगा या यह कि वह उस को कैसे स्वागत करेगा।

विस्मरण हो जाने के कारण बेच सकने में असमर्थ होना।

"कैसी भूल हुई? मैं पहिले से यह जान सकता था कि जोन्स इस प्रकार असन्तुष्ट हो जायगा। इस मनुष्य का स्वभाव बिलकुल ब्राऊन जैसा है जिसने कि पिछले महीने मुझे इसी प्रकार निराश कर दिया था। मुझे यह बात पहिले से भली भांति ज्ञात होना चाहिए थी।"

ग्राहकों के यहां से निराश हो कर लौटते समय विक्रेताओं को बहुधा इसी प्रकार की बातें कहनी होती हैं। उसे याद रखना चाहिए था परन्तु उस ने याद नहीं रक्खा व्यवसायी लोगों के लिए स्मरण रखने के ऊपर सफलता निर्भर है और उन को बहुत काल के अनुभव से ज्ञात हो गया है कि मनुष्य की स्मरणशक्ति एक अत्यन्त दोषपूर्ण वस्तु है। उस पर विश्वास नहीं किया जा सकता यह कोई आश्चर्य्य जनक बात नहीं है।

प्रत्येक क्षण मनुष्य की भिन्न भिन्न ज्ञानेन्द्रियों द्वारा संसार के पदार्थ मनुष्य के मस्तिष्क में सैकड़ों विकार उत्पन्न किया करते हैं। पानी में पत्थर डालने से उत्पन्न हुए चक्कर जितने अल्प समय में विलीन हो जाते हैं उतने ही क्षणस्थायी इन विकारों में से ९९ प्रति सैकड़ों विकार होते हैं। यह कोई आश्चर्य्य की बात नहीं है। वरन आश्चर्य्य तो यह है कि १०० में से एक विकार भी स्थायी हो जाता है।

संसार में बहुत थोड़े मनुष्य हैं जिनकी स्मरण शक्ति जो कि जन्म काल ही से दृढ थी इतनी शिक्षित कर ली गई हैं कि वे किसी विशेष विषय के सम्बन्ध में बहुतसी बातें स्मरण रख सकते हैं। परन्तु संसार के किसी भी मनुष्य की स्मरण शक्ति चाहे वह कितनी ही बलवान हो विना किसी प्रकार की सहायता के कदापि उतना कार्य नहीं कर सकेगी जितना कि एक साधारण मनुष्य की स्मृति पूर्व परिचित टिकलर की सहायता मिलने पर कर सकेगी।

यदि हम टिकलर से ग्राहकों पर सफलता प्राप्त करने में सहायता प्राप्त करना चाहें और यह सहायता पत्रव्यवहार, द्वारा वार्तालाप द्वारा दोनों प्रकार से ग्राहकों पर विजय प्राप्त करने में मिल सकती है तो हम अपने डेस्क पर एक और टिकलर का प्रबन्ध करना चाहिये, ता कि पहिले टिकलर को पूर्व परिच्छेदों में वर्णित व्यवहार में ला सकें। हां यदि हमारे सुपुर्द केवल वस्तुएँ बेचना और इस काम के लिये ग्राहकों से जा कर मुलाकात करना ही हो और हमें डेस्क पर बैठ कर कोई और काम न करना होता है तो दूसरी बात है। उस दशा में केवल एक ही टिकलर से कार्य चल जायगा और इस टिकलर को आगे वर्णित ढंग से व्यवहार करना चाहिए।

यह दूसरा टिकलर भी डेस्क के बांई ओर के ऊपर वाले दराज ही में पहिले टिकलर के निकट ही रखा जाना चाहिये। इस टिकलर में तीन तीन इंच चौड़े पांच पांच इंच लम्बे कार्ड रहने चाहिएं। २६ कार्ड ऐसे होने चाहियें जिन के ऊपर बाहर निकले हुए लेबिलों पर अकारादि क्रम से वर्णमाला के समस्त २६ अक्षर लिखे हों। और कुछ कार्ड ऐसे होने चाहिये कि उन के ऊपर बाहर निकले हुए लेबिल

तो हों परन्तु उन पर कुछ लिखा न होता कि हम आवश्यकता का अनुभव होने पर भिन्न भिन्न विषयों के अनुसार अथवा किसी अन्य क्रम से टिकलर के कार्डों को क्रमवद्ध कर सकें।

यदि हम अकारादि क्रम से कार्डों को क्रमवद्ध तो ग्राहक के नामों के प्रथम अक्षरों के अनुसार उन्हें अकारादि क्रम से लगा देंगे। जो 'अ' अक्षर से प्रारंभ होने वाले नामका कार्ड हम सबसे आगे रक्खेंगे उसके ऊपर लैविल में अ लिखा होगा। उस के पश्चात अ से आरंभ होने वाले नामों के जो कार्ड रहेंगे उनके ऊपर कोई लेविल नहीं होगा इसी प्रकार क से प्रारंभ होने वाले नामों के कार्डों में जो कार्ड सबसे आगे होगा उसके ऊपर क का लेविल रहेगा। इस के अतिरिक्त ग्राहकों की भिन्न जातियों के अनुसार भी हम कार्डों को लिपिवद्ध कर सकेंगे जैसे 'वे ग्राहक जो बाद में खरीदेंगे', 'वे ग्राहक जो मूल्य के संबन्ध में उज्र करते हैं' 'वे मनुष्य जो हमारे किसी प्रतिद्वन्द्वी के यहां से खरीदते हैं' और 'वे ग्राहक जो हमारे ही हैं' यदि कोरे लेविल वाले कार्ड होंगे तो आवश्यकतानुसार कार्डों को और प्रकारों से भी क्रमबद्ध किया जा सकेगा।

कार्डों पर ग्राहकों के नामों के अतिरिक्त उनके पते और उनके सम्बन्ध की विशेष बात भी रह सकेंगी। ऊपर जो ग्राहकों की जातियों के अनुसार क्रमवद्ध करने का जिक्र किया गया है उसका दृष्टान्त दिया जाता है। तुम ने गाहक से मुलाकात करते समय अनुभव किया है कि उनमें से बहुत से मनुष्य तुम्हारी वस्तु को खरीदने से इसलिए इन्कार करते हैं कि वे उसके मूल्य को अधिक समझते हैं तो अब अपने टिकलर में एक कार्ड के कोरे लैविल पर लिखो 'मूल्य के सम्बन्ध में उज्र करने वाले गाहक' अब अपने

टिकलर के इस विभाग के कार्डों में तुम उन सब बातों को लिखते चले चले जाओ जो तुम पढो या कहीं सुनो और जो मूल्य संबन्धी उज्र के विषय में लागू हों ॥ उदाहरणतः जोन्स ने तुमको एक प्रशंसापत्र लिखा है कि तुम्हारी वस्तु के व्यवहार ने उस के व्यवसायकी बहुत सी कमजोरियों को दूर कर दिया है अतः अब तुम्हारी वस्तु विना उसका काम नहीं चल सकता' । तो अब तुम इस प्रशंसापत्र को टिकलर में प्रस्तुत बिभाग में फाइल कर लोगे ताकि यदि कोई मनुष्य तुम्हारी वस्तु को अधिक कीमती वतलावे तो तुम उसे यह प्रशंसापत्र दिखला सको ॥

अगर तुम योग्य विक्रेता होगे—और योग्य मनुष्य ही टिकलर का उपयोग कर सकते हैं तो तुम्हारे यहां व्यवसाय सम्बन्धी कुछ समाचार पत्र आते होंगे । इन पत्रों के प्रायः प्रत्येक अंक में तुम ऐसी दलीलें पाओगे जो उस मनुष्य से काम पडने पर सफलता पूर्वक व्यवहार की जासकें. जो यह उज्र पेश करें कि "उस में इस समय खरीद सकने की सामर्थ्य नहीं है ।

इस पकार की तुम्हें जितनी दलीलें मिलें उन सब को काट लो और अपने टिकलर में उचित विभाग में रखलो तुम्हें अधिक कष्ट नहीं होगा और थोडे ही समय में तुम्हारे पास उन उत्तरोंका संगृह जमा हो जायगा जो कि इस पकार का उज्र ग्राहक की ओर से पेश किये जाने पर संसार के योग्य से योग्य विक्रेता (उत्तर) देंगे.

एक और श्रेणी के ग्राहक तुम्हारी वस्तु खरीदने से इस लिये इन्कार करते हैं कि उनके कथनानुसार वे यदि ऐसी वस्तुएँ सैकिन्ड हैन्ड खरीदेंगे तो उन्हें अधिक लाभ रहेगा तुम अपने टिकलर में ऐसे गाहकों के लिये भी एक विभाग बना लो और उसके ऊपर लैविल रक्खो "सैकिंड हैन्ड" इस विभाग में उन दलीलों का संगह करो जो इस प्रकार का उज्र पेश होनेपर काम आयेंगी ।

ग्राहकों को मित्र बनाना

गाहकों की और भी श्रेणियां हो सकती हैं कुछ गाहक तुम्हारे प्रतिद्वन्द्वी की वस्तुओं को अधिक पसन्द करते हैं कुछ गाहकों को तुम्हारी वस्तु खरीदने की आवश्यकता नहीं ज्ञात होती, कुछ गाहक कहते हैं कि आज कल समय बड़ा कठिन है। कुछ गाहक कहते हैं कि वे किसी नवीन अपरिचित कंपनी से केवल विश्वास के भरोसे ही नहीं खरीदना चाहते इन में से प्रत्येक प्रकारके गाहकों के लिए तुम्हें एक २ विभाग बनाना पड़ेगा और प्रत्येक विभागों में उन दलीलों का संग्रह करना होगा जो कि इस प्रकारों के गाहकों का समाधान कर सकता है।

तुम्हारा निर्जीव मित्र टिकलर तुम्हारे लिए और भी कुछ कर सकता है। प्रत्येक नगर में दो तीन ग्राहक ऐसे हैं जिन में तुम अपनी वस्तु विषयक दिलचस्पी जरा भी पैदा नहीं कर सके परन्तु तुम्हें विश्वास है कि यदि तुम एक बार उन का ध्यान आकृष्ट कर सको तो उन्हें बहुत भारी मात्रा में वस्तु बेच सकोगे।

इन ग्राहकों में से प्रत्येक के लिये एक कार्ड बनाओ। और इन कार्डों को अकारादि अथवा किसी अन्य क्रम से क्रमबद्ध कर लो। कल्पना करो कि इन में से स्मिथ नामक प्रथम मनुष्य मृग पकड़ने का बहुत शौकीन है। तुम अपने प्यारे मासिक पत्र में किसी प्रसिद्ध लार्ड का लिखा हुआ इस सम्बन्ध में एक लेख पढ़ते हो जिस में कि शिकारी के जीवन के आनन्दों का वर्णन किया गया है। इस लेख को काट कर निकाल लो और उस स्मिथ के नाम के नीचे फाइल कर लो। अगली बार जब तुम स्मिथ के नगर में जाओ तो उसे अपने साथ ले जाओ और उस से मुलाकात होने पर कहो कि " मुझे स्मरण था कि आप को शिकार से प्रेम है अतः मैंने विचार किया कि यह लेख अवश्य आप को रुचेगा। "

स्मिथ को अवश्य प्रसन्नता होगी जब वह देखेगा कि तुम्हें उस का ध्यान है। इस के अतिरिक्त तुम्हारी विचित्र स्मरण शक्ति को देख कर तुम्हारे सम्बन्ध में उस के हृदय में सन्मान का भाव भी उत्पन्न हो जायगा। उसे यह बतलाने की आवश्यकता तो है ही नहीं कि तुम्हें यह बात टिकलर की सहायता से याद रही थी।

टिकलर की शक्ति

प्रत्येक ग्राहक मनुष्य होता है। मनुष्यों में कोई न कोई कमजोरी होती ही है। उन्हें कोई न कोई शौक होता ही है। यदि तुम किसी मनुष्य को अपने व्यवसाय विषयक बातों की ओर आकृष्ट न कर सको तो उस पर उस की अन्धी ओर से आक्रमण करो जैसे कि स्मिथ में शिकार का शौक अन्धी ओर थी। यहां संक्षेप में वर्णन करने के लिये यह कल्पित कर लिया गया है कि उस का व्यवहार करने वाला विक्रेता है। परन्तु कम्पनी का कोषाध्यक्ष, खरीद करने वाला कर्मचारी, विज्ञापन विभाग का मैनेजर, अथवा कोई भी अन्य व्यवसायी टिकलर को लाभ सहित व्हवहार कर सकता है। हां अपने काम की आवश्यकताओं के अनुसार उस टिकलर के कार्डों को वर्गीकरण अन्य रीति से करना होगा। उस के कार्डों के ऊपर निकले हुए लेबिल विक्रेता के टिकलर के लेबिलों से भिन्न प्रकार के होंगे। एक यह बात भी विशेष रूप से ध्यान देने योग्य है कि ज्यों ज्यों आयु बढती जाती है मस्तिष्क की शक्ति भी त्यों त्यों घटती जाती है और उस की तीव्रता क्रमशः नष्ट होती जाती है। परन्तु यह कृत्रिम मस्तिष्क, यह सहयोगी स्मरण शक्ति टिकलर, नित्य प्रति ज्यों ज्यों पुराना होता जाता है अधिक उत्तम और उपयोगी भी होता जाता है। इस से भी बड़ी

बात यह है कि जब टिकलर को जन्म देने वाला मनुष्य अपना कार्य पूर्ण कर चुके तो वह इस सहकारी भी मस्तिष्क को अपने उत्तराधिकारी की भेंट कर सकता है। और यह उत्तराधिकारी भी उस से लाभ उठा सकेंगे। वास्तविक मस्तिष्क उत्तराधिकारियों के लिए किसी प्रकार नहीं छोडा जा सकता।

जब एक बार व्यवसाय बढाने वाले इस टिकलर को परिचालित कर लोगे तो तुम्हें स्वयं यह देख कर आश्चर्य होगा कि उस में फाइल करने योग्य कितनी अधिक बातें तुम्हें दिखलाई और सुनाई पडती हैं। नित्य प्रति विना खोज किये ही तुम ऐसी अनेक बातें पाओगे जो टिकलर के किसी न किसी शीर्षक के नीचे उपयुक्त होंगी। और इस का व्यवहार तुम्हें प्रारम्भ किये जितना ही अधिक समय बीतता जायगा उतना ही तुम उस के मूल्य-उपयोगिता- को अधिक समझ सकोगे जब कोई दूसरा विक्रेता विस्मय तथा प्रशंसा के भावों के साथ तुम से प्रश्न करेगा कि तुम सदा प्रत्येक ग्राहक से उसी प्रकार की बात चीत जैसी कि करनी चाहिये किस प्रकार कर सकते हो तुम संतोष जनक हंसी हंसते हुए अपने डैस्क के दराज की ओर इशारा कर सकोगे। और यदि तुम दयालु होगे और दूसरों की सहायता करना अच्छा समझोगे तो दफ्तर के एक निर्जन कोने में ले जा कर उसे तुम वह रहस्य बतला सकोगे जो कि यहां बतलाया गया है।

ऐसे मनुष्य जो अपने डैस्क के एक दराज में टिकलर या ऐसी ही वस्तु रखने के कारण संसार में मस्तिष्क की विचित्र शक्ति के लिए प्रसिद्ध हैं इस संसार में बहुत हैं; कम से कम जितने तुम समझते होगे उस से कहीं ज्यादा हैं।

एकाग्र करो ।

अपनी योग्यता को एक केन्द्र पर एकाग्र करो। और उसे वहीं लगी रहने दो, जब तक कि कुछ फल न निकले। शक्ति को एक स्थान पर लगा सकना प्रतिभा है। और चित्त का या शक्ति का एक स्थान पर स्थिर न हो सकना मृत्यु के समान भयंकर है। जो मनुष्य दो खरगोशों का पीछा करता है वह एक को भी नहीं पकड़ पाता। एक उद्देश्य रखने वाला ही विजय पाता है।

आठवां परिच्छेद ।

आवश्यकता के समय काम आने वाला संग्रह ।

एक पुरानी कहावत है कि "जानकारी होना इतनी बड़ी बात नहीं है जितनी कि यह जानना कि जानकारी कहां हो सकती है।" इसका अर्थ है कि "अपने मस्तिष्क की सीमा को समझो। विश्व कोष के समकक्ष बनने का प्रयत्न मत करो। अर्थात् सब बातों को नहीं बरन जानने योग्य बातों ही को जानो। यदि इस समय कोई मनुष्य किसी ऐसे लेख को प्राप्त करना चाहे जो कुछ समय पहिले प्रकाशित हुआ हो तो उसे अनुभव होगा कि किसी ऐसी सहज प्रणाली का होना कितना लाभदायक है जिससे रक्षित रखने योग्य लेख इत्यादि रक्षित रक्खे जा सकें। आजकल भांति भांति के मासिक पत्र और पत्र प्रत्येक प्रकार का अपरिमित साहित्य प्रकाशित करते रहते हैं, जिसके कि अत्यन्त अस्थायी अंशों में भी बहुत सी बातें अनेकों मनुष्यों के बड़े काम की होती हैं और रक्षित रक्खे जाने के योग्य होती हैं।

दिन भर में तुम जितनी बातें पढते हो उसमें से भले ही ५ प्रति सैकडा बात ऐसी हों कि तुम उन्हें रक्षित रखना चाहो, परन्तु ये पांच प्रति सैकड़ा बातें ऐसी होंगी जिन्हें तुम बाद में फिर भी कभी पढना चाहोगे। इसलिये उन को शेष बातों से पृथक करके रक्षित रखने की कोई व्यवस्था होनी चाहिए क्योंकि तुम यह कदापि नहीं चाहोगे कि जब किसी पुराने उत्तम लेख को पढ़ना चाहो तो उस तक पहुंचने के लिये शेष ९५ प्रति सैकडा लेखों को भी पढ़ो।

रैवैरैन्ड चार्ल्स स्पर्जन ईसाई पादरियों में बहुत उच्च स्थान को प्राप्त होगये थे क्योंकि उनको लाभदायक बातों का अगाध ज्ञान था। उन्होंने एक मनुष्य केवल इसी निमित्त रख छोडा था कि वह ब्रिटिश अजायबघर के पुस्तकालय में ऐसे दृष्टान्तों की खोज किया करे जिनका वह अपने व्याख्यानों और उपदेशों में व्यवहार कर सके उक्त मनुष्य दृष्टान्तों का वर्गीकरण करके रखता था और उनकी एक सूची भी रखता था। अतः आवश्यकता पडने पर पादरी साहिब समुचित और उपयुक्त दृष्टान्त तत्काल प्राप्त कर सकते थे।

योग्य डाक्टर अपने औजारों को ऐसी उत्तम व्यवस्था करके रखता है कि किसी भी औज़ार की आवश्यकता पडने पर वह उसे फौरन निकाल सके; उसके लिए खोज न करनी पड़े। आजकल के समय में जब कि सबको सदा प्रयत्न में निरत रहना होता है डैस्क पर काम करने वाले मनुष्यों को भी डाक्टरों की इस बात का अनुकरण करना चाहिए।

एक वक्ता का रहस्य।

हमारे देश का एक विख्यात सार्वजनिक वक्ता समाचार पत्रों के टुकडे इत्यादि को काटकर, वर्गीकरण करके

रखने के महत्व का एक उत्तम दृष्टान्त देता है। एक दिन संध्या समय कहीं एक अन्य प्रसिद्ध वक्ता का किसी विषय पर भाषण होने वाला था, व्याख्यान के समय से कुछ पहिले वह वक्ता अचानक बीमार पड गया और तब व्याख्यान देने का काम इस वक्ता के सुपर्द किया गया। तैयारी करने के लिये केवल एक घन्टा समय बचा था। उसने घर जाकर आधे घन्टे के अन्दर उन सब लेखों तथा विचारों को पढ डाला जोकि उसने काटकर रख लिये थे अथवा जिनकी उसने टिप्पणियां लिख रक्खी थीं और जो कि इस विशेष विषय के सम्बन्ध में थे। और नियत समय उसने ऐसा व्याख्यान दे दिया जोकि बहुत परिश्रम पूर्वक तैयार किया गया तथा विचार पूर्ण ज्ञात होता था। जिन मनुष्यों को यह ज्ञात था कि घन्टेभर पहिले ही उस से व्याख्यान देने की प्रार्थना की गई थी वह उस की सफलता पर बधाइयों की बौछार करने लगे और साश्चर्य कहने लगे कि वह इतने अल्प काल में ऐसी तैयारी किस प्रकार कर सका था। उसने उत्तर दिया "महोदयो, मुझे इस व्याख्यान की तैयारी करने में दस वर्ष लगे हैं। वर्षों से मेरी यह आदत है कि जब मैं कोई कथा पढता हूं या कोई घटना देखता हूं तो उसे नोट कर लेता हूं और उस के सम्बन्ध में उस समय जो विचार मेरे हृदय में उत्पन्न होते हैं उन्हें भी लिख लेता हूं।,,

लेख काटकर रख लेने तथा अपने हृदय में उठने वाले विचारों की याददाश्त रखने के विषय में बहुत कुछ लिखा गया है। परन्तु उनको रखने के जितने ढंग अब तक बतलाये गये हैं वे सब विचित्र और अपूर्ण हैं। किसी ढंग में तो यह दोष है कि संग्रह की सूची नहीं रक्खी जा सकती किसी में समय और परिश्रम का अतिव्यय होता है। इस लिए एक एक करके अनेकों ढंगों का अवलम्बन किया गया

है और उनका परित्याग कर दिया गया है। इसलिये अब किसी नवीन सुगम ढंग की आवश्यकता है।

एक बड़ी कम्पनी में इस कार्य के लिये इस ढंग का अवलम्बन किया जाता है एक बड़ा ऊपर से खुला हुआ सन्दूक रहता है, इस संदूक के अन्दर आठ पंक्तियों में ३०० खाने बने हुए है। प्रत्येक खाने की उंचाई छः इंच, लम्बाई ग्यारह इंच, और चौडाई आध इंच है। प्रत्येक खाने के सिर पर अर्द्ध चन्द्राकार भाग ऊपर निकला हुआ है जिस पर शीर्षक लिखा जा सके। ये तीनसौ खाने अकरादि क्रम से २६ भागों में बटे हुए हैं। (अंगरेजी वर्णमाला में २६ वर्ण हैं।) अब प्रत्येक वर्ण के भाग में जो कई कई खानें हुए वे भी फिर अकारादि क्रम से विभाजित होते हैं। यथा 'क' के भाग खाने इस प्रकार बंटेंगे क, कि, के, कौ, कक, कघ, कज, कढ, कत, इत्यादि प्रत्येक खाने के अन्दर कार्ड रहते हैं। अब कल्पना करो कि किसी लेख में कोई ऐसी बात पढ़ी जो नोट करने योग्य प्रतीत हो, तो वह बात जिस विषय से सम्बन्ध रखती हो उस विषय के प्रथम अक्षरों वाले खाने में से कार्ड निकाल कर इस बात को नोट करलो और फिर उसे वहीं रख दो यदि समाचार पत्र में से कोई अंश काटकर रखना हो तो वह भी इसी भांति विषय के प्रथमाक्षरों के अनुसार उचित स्थान पर रख दिये जायंगे इस प्रकार एक संदूक के अन्दर पूर्ण पुस्तकालय वरना ज्ञातव्य बातों का खजाना रहा आता है। जिसमें से कोई बात देखनी हो तो ऊपर लगे हुए वर्णों रूपी कुंजी की सहायता से फौरन देखी जा सकतीहै। कार्ड में इस प्रकार स्थान विभाजित होता है : विषय; पत्र अथवा पुस्तक का नाम (जिससे उद्धृत किया गया हो); तारीख, अवतरण अथवा टिप्पणी।

उसे ठीक ठीक करो ।

दफ्तर का समय समाप्त होनेमें भले ही पांच मिनट ही शेष बचे हों और तुमको बहुत दूर अपने घर जाना हो काम अभी शेष हों और तुम्हें किसी आवश्यकता के कारण शीघ्रता ही करनी पडे । ऐसी अवस्था में काम को गलत सलत पूरा कर डालना सहज अवश्य है परन्तु लज्जाजनक है । भले ही अधिक समय लगाओ परन्तु उसे ठीक ठीक करो ।

जो काम ठीक ठीक किया जाता है वह सदा के लिये हो जाता है । इसलिये काम को ठीक करने में समय और शक्ति की बचत होती है । ठीक करने में आज भले ही कुछ अधिक समय लगे परन्तु कल दिक्कत से बचोगे इस काम से निश्चिन्त रहोगे । इसलिए काम को ठीक २ करो ।

तृतीय भाग ।

दिन के कार्य की व्यवस्था ।

चलना जारी रक्खो ।

जब कोई एक काम पूरा ही कर चुके तो फिर फौरन दूसरे काम में कूद पडो । संशय में मत पडो । हिचको नहीं प्रतीक्षा मत करो । काम करना जारी रक्खो ।

चलना जारी रक्खो । कुछ न करने की अपेक्षा कुछ न कुछ करते रहना सदैव अच्छा होता है ।

क्योंकि कार्य में लगे रहने से उच्च आकांक्षा उत्साह, उन्नति, शक्ति उत्पन्न होती है। और संशय में पडने से आलस्य, बेपरवाही, अयोग्यता उत्पन्न होती है ।

यही होता है कि वे होने वाली बातों को पहिले ही से देख सकने के कारण प्रत्येक आगामी विरोध के प्रतिरोध की पहिले ही से व्यवस्था कर लेते हैं तथा फिर कार्य का प्रारम्भ होने पर वे अपनी पूर्ण शक्ति का उपयोग नई पैदा होने वाली बाधाओं के विरुद्ध कर सकते हैं मुख्य मुख्य विघ्नों का प्रबन्ध तो पहिले ही से रहता है सेनापति के कार्य में कार्य के लिये पहिले ही से तैयार रहना ही प्रतिभा होती है ।

जो दफ्तर में काम करने वाला मनुष्य सदा यह शिकायत किया करता है कि 'अमुक बात भूल गया' वह स्मृति रहित मनुष्य ही हो यह ज़रूरी नहीं है। हो सकता है कि वह दफ्तरों में काम करने वाले साधारण मनुष्यों के समान केवल भविष्य दृष्टि से ही वंचित हो। ऐसा मनुष्य कभी आगे की नहीं सोचता, जो आवश्यकताएँ उत्पन्न होती जाती हैं उन्हीं का वह प्रबन्ध करता जाता है। कभी किसी आगामी आवश्यकता का अनुमान कर के वह उसका प्रबन्ध नहीं करता। पहिले से तैयारी करना वह नहीं जानता। उसे अपने व्यवसायिक जीवन में सदा अचानक आ जाने वाली कठिनाइयों ही का सामना करना होता है। सदा उसे चिन्ता और उद्वेग से दुःखित रहना होता है।

निस्सन्देह ऐसे समय भी आते हैं जब वह बेपरवाही तथा चैन से कालक्षेप कर सकता है। परन्तु ऐसे अवसर का उसे मिलना निरन्तर कम होता चला जाता है। जो बातें पहिले ऐसी मालूम होती थीं कि कदापि भूली ही नहीं जा सकतीं वह भी धीरे धीरे विस्मृत सी होने लगती हैं। अब वह इच्छा करने लगता है कि उसके पास इन बातों के नोट लिखे होते तो अच्छा होता। उसे सदा चिन्ता

रहने लगती है कि वह समय शीघ्र अथवा देर में अवश्य ही आवेगा जबकि उसे उन बातों के ज्ञान की अथवा उन की स्मृति की आवश्यकता होगी। परन्तु उसे वे बातें याद नहीं आवेंगी । कार्य, पूर्ण जीवन का भार उस पर नित्य बढता जाता है । ज्यों ज्यों वह अपने कार्य में आगे बढता जाता है त्यों त्यों वह अधिक कठिनाइयों के जाल में फँसता जाता है । उसका प्रत्येक कार्य या तो गलत होता है , या आगे के लिये स्थगित किया जाता है, या उसका ध्यान आकृष्ट कर सकने के लिये प्रतीक्षा करता ही अनारम्भ रह जाता है । और उसे चिन्ता रहती है कि वे सब काम बिगड गये , फिर से करने होंगे । जिस प्रकार चक्रवृद्धि ब्याज द्वारा मूलधन शीघ्रता पूर्वक बढता है उसी भांति उसके काम में गडबड बढती जाती है । थोडे ही समय पश्चात उसकी कठिनाइयोंका अन्त कर देने योग्य कोई उपाय ही नहीं दिखलाई देता है ।

घबडाहट की औषधि

जिन कामों के सम्बन्ध में कुछ ज्ञात नहीं है कि वे कैसे होंगे, जिनके सम्बन्ध में कोई निश्चय नहीं हो सकता ऐसे अज्ञात और अनिश्चित काम ही भय और घबडाहट उत्पन्न करते हैं । जो व्यवसायी आगे की ओर नहीं देखता, भविष्य के विषय में कुछ अनुमान नहीं कर सकता वही भविष्य से सदा भयभीत रहता है और चिन्ता करता रहता है कि भविष्य के अन्धकार में छिपा हुआ कोई काम जब वर्तमान के तीव्र प्रकाश मेंआयेगा तो वह कैसा होगा , वह उसे कर सकेगा अथवा नहीं।

केवल वही व्यवसायी पूर्ण मानसिक शान्ति का उपयोग कर सकता है जोकि अपनी आगामी कठिनाइयों को समझ लेता है , यह समझ लेता है कि उनसे भयभीत होने की कोई

आवश्यकता नहीं है, और फिर उनका सामना करने के लिये पूर्ण रूप से तैयारी कर लेता है। तब वह निश्चिन्त होकर कहता है कि 'यदि ऐसा होगा तो मैं ऐसा करूंगा, और परिच्छेद के प्रारम्भ में दी गई कथा वाले सेनापति की भांति यह विश्वास करके कि वह युद्ध के लिये प्रस्तुत है सुख की नींद सो सकता है।

निस्सन्देह हम आने वाली प्रत्येक दुर्घटना को न तो जान ही सकते हैं और न उसके लिए प्रस्तुत ही हो सकते हैं। उदाहरणतः बहुत से व्यवसाइयों के पत्रों के ऊपर छपा होता है " कि हम ऐसी दैवी घटनाओं के लिए उत्तरदाता नहीं हो सकते जोकि हमारे वश से बाहर की हैं।" परन्तु कहने का तात्पर्य यह है कि जहां तक सम्भव हो आगामी कठिनाइयों का सामना करने के लिए तैयारी करनी चाहिये और भविष्य को दुरुह, अंधकाराच्छन्न, अनिश्चित कार्यों के समुदाय से स्पष्ट और बुद्धिगम्य कार्यों के समूह में परिणत करने का यत्न करना चाहिये।

भविष्य के युद्धों का अध्ययन करके युद्ध क्रम की आयोजना करना

प्रत्येक मनुष्य एक मास अथवा एक वर्ष आगे के लिये अपने द्वारा किए जाने वाले कामों का प्रोग्राम तैयार कर सकता है। वह केवल अगले दिन ही का नहीं वरन तीन सौ छासठवें दिन का भी कार्य क्रम स्थिर कर सकता है। इसका ढंग यह है कि जब तुम्हारा चित्त स्वस्थ और स्थिर हो घन्टे दो घन्टे व्यतीत करके आगामी वर्ष को भागों में विभाजित करलो और उन भागों में जो जो कार्य तुम्हें करने होंगे उनका एक मानचित्र तैयार करलो। प्रत्येक व्यवसायी के कुछकार्य ऐसे होते हैं कि उन्हें वह किसी विशेष समय के अन्दर पूरा करना

चाहता है। उदाहरणतः व्यवसाइयों के 'विज्ञापन बाजी करने के' हिसाब की जांच करने के, समस्त सामान की सूची बनाने के, निरीक्षण के हेतु दौरा करने के, और वार्षिक छुट्टी मनाने के समय होते हैं। उसे उन कार्यों का स्मरण करना चाहिए जोकि उसे पिछली वर्ष के भिन्न २ भागों में करने चाहिये थे, परन्तु जोकि उसने किये नहीं। फिर उसे यह बात नोट करलेनी चाहिए कि अगली वर्ष वह उन कामों को कितने दिन पूर्व प्रारम्भ करे ताकि उन्हें पूर्ण कर सके।

जब हम आगामी कार्य का मानचित्र प्रस्तुत करें तो केवल टिकलर की सहायता से काम चल सकता है और उसकी सहायता का हमें पूर्ण रूप से उपयोग करना चाहिए। जिन कार्यों को आगे चलकर करना है उनके पृथक २ कार्डों पर नक्शे तैयार करलो। और जिन २ तारीखों को हम उन कामों को करना चाहते हों उनसे कुछ दिन पहिले की तारीखों पर उनके कार्डों को लगा देना चाहिये।

कुछ अत्यन्त आवश्यक कार्य हैं जिन्हें हम आगामी जनवरी मास में पूर्ण करना चाहते हैं। हमारे वेतन की अथवा हमारे लाभ की वृद्धि उसके पूर्ण होने पर अवलम्बित है। उनमें से प्रत्येक कार्य का एक कार्ड बनाओ और प्रत्येक कार्ड पर तत्सम्बन्धी कार्य की विस्तृत योजना करलो। फिर प्रत्येक कार्ड पर लिखलो कि वह काम किस तारीख को किया जायगा। इसके बाद कार्डों को टिकलर में नियत तारीखों के स्थान पर लगादो। यदि कोई कार्य बहुत बडा हो तो उसके कई कार्ड बनालो। भिन्न भिन्न कार्डों में उस काम के भिन्न अंगों की याददाश्त बनाओ और उन कार्डों को उन तारीखों पर लगाओ जिनको कि वे अंग प्रारम्भ किये जांयगे।

मुख्य कार्ड को हम जनवरी मास के स्थान पर लगा देंगे उस कार्य के जिन जिन अंगों का सम्पादन होता जायगा उनके कार्डों को नष्ट करते जायंगे और उन अंगों के सम्पादन को मुख्य कार्ड पर नोट करते जांयगे।

बक्स के अन्दर मस्तिष्क

मुझे इस बात का दृढ विश्वास है कि जिस मनुष्य को आगे की सोचने की आदत होती है और जो टिकलर के व्यवहार में दक्ष होता है उसके वास्तव में दो मस्तिष्क होते हैं। और टिकलर का व्यवहार करने वाला मनुष्य जितना काम कर सकेगा उतना दो मनुष्य भी कर सकेंगे या नहीं—मुझे तो इस सम्बन्ध में सन्देह है। परन्तु टिकलर के लिये इतना ही यथेष्ठ नहीं है कि वह सुन्दर भविष्य में किये जाने वाले कामों ही को स्मरण रक्खे। उसे निकटस्थ भविष्य के छोटे छोटे कामों को भी स्मरण रखना चाहिये। वरना यही तो उसका मुख्य और प्रथम कर्तव्य है।

किसी मनुष्य का दिमाग इतना जबर्दस्त भी हो कि उसमें जो कुछ रक्खा जाय सबको याद रख सके तो भी कोई मनुष्य अपने सब कर्तव्यों को स्मरण रखने का भार उसपर रखना नहीं चाहेगा। मस्तिष्क न तो सूचीपत्र है और न कैलैन्डर पैड है। वह छोटी छोटी बातों को याद रखने के भार से, ब्यौरे की बातों के सम्बन्ध में चिन्तित रहने से मुक्त होना चाहिए। उस में खाली अवकाश अधिक मात्रा में रहना चाहिए ताकि वह विचार कर सके, बड़े बड़े कामों की योजना तैयार कर सके, और नई नई बातें ढूंढ निकालने का काम कर सके। उसे छोटी २ बातों को स्मरण रखने में व्यस्त नहीं रहना चाहिए।

जो मनुष्य साधारणतः व्यवसाय क्षेत्र में अपनी स्मरण शक्ति के लिये प्रसिद्ध होते हैं उनमें से अधिकांश में स्मरण शक्ति होती ही नहीं। उनके निकट उत्तम टिकलर होते हैं और वे उस के व्यवहार में दक्ष होते हैं।

टिकलर का व्यवहार करने की आदत होने का अर्थ दो बातों का होना है। एक तो जब दफतर में उपस्थित हो तो सदा टिकलर का व्यवहार करो। और दूसरे जब कहीं अन्यत्र होओ तो अपनी जेब में सदा एक पाकट बुक रक्खो। यदि तुम दफ्तर से बाहर होओ और कोई वायदा करो अथवा किसी के साथ किसी शर्त से बंध जाओ तो उसे अपनी नोट बुक में नोट करलो और फिर अपने डैस्क को लौट आने पर टिकलर में उसकी याददाश्त रखलो। इस बात का होना वरन इन दोनों बातों का होना और प्रति दिन कार्य प्रारम्भ करने से पूर्व टिकलर को बिना चूक और होशियारी के साथ देख लेना किसी भी मनुष्य के लिए अच्छी स्मरण शक्ति रखना है।

दिन में हृदय पर पडने वाले प्रभावों का लेखा

टिकलर में और भी अनेकों गुण हैं जो कि इतने प्रसिद्ध और परिचित हैं कि उनको यहां वर्णन करने की आवश्यकता नहीं है। परन्तु हां एक गुण का यहां जिक्र किया जायगा। वह गुण विचारों, भावों इत्यादि के लेखे रखने की शक्ति है। हमें सदा एसी बातें सूझती रहती हैं, हमारे हृदयों में ऐसे विचार उठा करते हैं, हमें ऐसी युक्तियां सूझा करती हैं जो भविष्य में काम आसकती हैं। अपना दिन का काम करने में, किसी के साथ वार्तालाप करने में, पुस्तक पत्रादिक पढने में, अपने चारोंओर देखने में बहुधा कोई ऐसा विचार सूझ पडता है कि हम कह उठते हैं कि' यह बडा उत्तम विचार है' उचित समय आने पर मैं इसका उपयोग करूंगा। हम यह बात भले ही सच्चे हृदय से कहते हों परन्तु अधिक सम्भावना यही रहती है कि उचित समय आने पर हम उस बात को भूल जायंगे।

भूल जाने की सम्भावना ही मत रहने दो, अपनी नोटबुक में उसे एक शब्द में नोट करलो दिन भर में जब कभी काम हल्का होजाय उक्त नोट को विस्तृत रूप प्रदान करके टिकलर में फाइल करलो। बहुत से बडे बड व्यवसायों, व्याख्यानों, ग्रंथों इत्यादि का जन्म इसी प्रकार हुआ है। बहुत कम ग्रन्थकार ऐसे होंगे जो उन नवीन विचारों को नोट न कर लेते हों जो खाली बैठे होने के समय उनके मस्तिष्क में उत्पन्न हो अथवा जो असाधारण अलौकिक घटनाओं के समाचार पत्रों में से काट कर रख न लेते हों। मस्तिष्क एक ऐसा विचित्र अश्व है कि कोडा खाने पर ही वह अपनी शक्ति सदा प्रकटित नहीं कर देता। और बहुधा बिना प्रयास किये, खाली बैठे हुए उसे ऐसे विचार और कल्पनाएँ सूझ पडती हैं जैसी कि आवश्यकता के समय प्रयत्न करने पर कदापि नहीं सूझ पडती।

यदि तुम्हें कोई उत्तम युक्तियां स्कीम सूझ पडे जिसे कि तुम भावी लाभ की वस्तु समझो तो उसे नोट करके टिकलर में कोई ३० दिन आगे रख दो। यदि तीस दिन में उसका कोई उपयोग न कर सको तो उसे फिर तीस दिन आगे रख दो। किसी दिन वह स्कीम या युक्ति ईश्वर प्रेषित दया के समान तुम्हारे सन्मुख आ जायगी और तब तुम टिकलर को धन्यवाद प्रदान करोगे। बस अब केवल एक बात और कह कर मैं इस परिच्छेदको समाप्त करूंगा। डैस्कपर काम करने वाले अधिकांश मनुष्यों को यह बात चेतावनी स्वरूप बतलाने की आवश्यकता है कि 'टिकलर की उपेक्षा मत करो।' किसी अन्यकार्य को तुम करो चाहे आगे के लिये छोडदो परन्तु टिकलर जो कार्य प्रदर्शित करे उसको कभी मत टालो। जिस प्रकार सम्राट की आज्ञा का उल्लंघन नहीं किया जा सकता उसी भांति टिकलर के आदेश की अवज्ञा नहीं की जानी चाहिए।

यदि टिकलर की आज्ञा का पालन न किया जाय और चाहे जिन कार्यों का निर्देश करे उनको टिकलर का स्वमी आगे के लिए टालना चाहे तो उसे रखने और इतना कष्ट उठाने से

क्या लाभ ? फिर तो उसे रद्दी की टोकरी में स्थान प्रदान कर देना ही श्रेयस्कर होगा।

बिना आवश्यकता के किसी कार्य को आगे के लिये टाल देना उसे भूल जाने के बराबर ही बुरा होता है वरन उससे भी अधिक बुरा होता है काम को टालना, केवल समय ही का चोर नहीं होता वरना वह एक प्रकार का डाकू भी है जो टिकलर से उसकी समस्त उपयोगिता हरण कर लेता है। टिकलर में यह आज्ञा देने की भी शक्ति होनी चाहिये कि इस कार्य को अभी करो, तभी उसको रखने का उद्देश पूर्ण हो सकता है।

ईमानदारी के सम्बन्ध में प्रसिद्ध होना धनवान होने की अपेक्षा भी अधिक इच्छनीय पदार्थ है एसी इच्छा रविवार ही के दिन गिर्जाघर ही में नहीं होनी चाहिये ईमानदारी के लिये प्रसिद्ध होना व्यवसाय में निश्चित लाभ कराने वाली वस्तु है, और प्रत्येक मनुष्य इस प्रकार की प्रसिद्ध प्राप्त कर सकता है यदि वह टिकलर का उचित व्यवहार करे और उसकी आज्ञाओं का पालन करे।

'अधिक सीखो और अधिक कमाओ'

बीस शताब्दियों के व्यवसाय सम्बन्धी अनुभव ने इस पुरानी कहावत की सत्यता का समर्थन किया है जो कि पहिले यूनानी लोगों में प्रचलित थी।

इससे अधिक सत्य नियम और कोई नहीं है व्यवसाइयों के स्वामियों के लिये मुख्य प्रश्न यह नहीं है कि अधिक लाभ किस भांति प्राप्त किया जाय, वरन यह है कि वे विचार और युक्तियां किस प्रकार सोची जांय जो फल स्वरूप लाभ करा सकेगी, इसी प्रकार कर्मचारियों के लिय मुख्य प्रश्न

यह नहीं है कि मैं तरक्की किस प्रकार पा सकता हूं, वरन यह है कि तरक्की पाने पर प्राप्त होने वाले नवीन पद के कर्तव्यों को पूर्ण कर सकने की योग्यता मैं अपने में किस भांति पैदा कर सकता हूं।

जितना अधिक ज्ञान प्राप्त करोगे उतना ही अधिक कमा सकोगे।



दसवां परिच्छेद।

दिन के काम की सीढ़ियां या मंज़िलें।

जनरल मैनेजर से ईर्ष्या रखने वाले मनुष्य बहुधा उस का चित्र इस प्रकार बनाया करते हैं एक साफ सुथरा मनुष्य चैन से सिगरेट पीरहा है। परन्तु ऐसा चित्र बनाने वाले मनुष्य या तो चित्र के नायक से अपरिचित होते हैं या वे उस समय का चित्र बनाते हैं जब कि वह संध्या समय अपना कार्य पूरा कर चुकता है। वह सन्ध्या समय सिगरेट अवश्य पीता है। परन्तु क्यों ? क्योंकि वह दिन में व्यवस्था के अनुकूल कार्य कर चुकता है।

जब दफ्तर का योग्य मैनेजर सवेरे १०॥ बजे अपने डैक्स पर आता है तो उसे एक यही विचार होता है कि अधिक से अधिक कार्य वह कम से कम समय में किस प्रकार करले। उसका उद्देश्य यह रहता है कि झटपट सब छोटे छोटे कामों को पूरा करले ताकि फिर अपने व्यवसाय सम्बन्धी बडे बडे कामों में हाथ डाल सके। उसका समय बहुमूल्य होता है। उसके कामके बदले में फर्म को प्रत्येक घन्टे के कितने ही रु. देने होते हैं। इसलिये उसकी इच्छा अपने समय को अधिक महत्वपूर्ण कार्यों में लगाने की होती है। कर्मचारियों के साथ

परामर्श फर्म के स्वामियों के साथ विचार और नीति तथा ग्राहक प्राप्ति के सम्बन्ध में वाद विवाद इन कामों में वह अपना समय बिताना चाहता है। ऐसा वह केवल एक कारण से कर पाता है अर्थात् डैक्स की व्यवस्था के अवलम्बन द्वारा।

कार्य के लिये तैयार होना।

सब से प्रथम तो योग्य मैनेजर यह बात देखता है कि उसका डैक्स अनावश्यक वस्तुओं से यथा सम्भव साफ है या नहीं। जैसे युद्ध के समय जंगी जहाज के साफ रखने की आवश्यकता है उसी भांति कार्य प्रारम्भ होने के समय मैनेजर के डैक्स के साफ रहने की है। परन्तु योग्य सेनापति के समान वह (मैनेजर) सब सामान इतना निकट रखता है कि आवश्यकता के समय फौरन उन्हें पासके। कुछ परिश्रमी मैनेजरों को तो सफाई का इतना अधिक ध्यान रहता है कि वे साधारण डैक्स के बजाय एक ३॥ फीट लम्बी और २॥ फीट चौडी मेज पर सब काम करते हैं। इस मेज पर रक्खी जाने के लिये वास्तव में आवश्यक वस्तुएं केवल एक टिकलर एक याद दिलाने वाला पैड और टैलीफोन है। बाकी मेज साफ रहने के कारण दिन भर आते रहने वाले कागजपत्रों को निपटाने में सुविधा रहती है। टिकलर इतना बडा होता है कि उसमें साधारण लिफाफे सुगमता पूर्वक रक्खे जासकें इसमें बारों के नाम और महीने भर की तारीखें ऊपर निकली रहती हैं। जो कार्य टिकलर से मालूम होता है कि दिन में किये जाने को है परन्तु किसी कारण से उस दिन हो नहीं पाता उस की याददाश्त का कागज किसी अगले दिन के स्थान पर रख दिया जाता है। टिकलर इस प्रकार का बना होता है कि वह स्थायी होता है अर्थात् वर्ष के प्रत्येक मास

में उसका उपयोग किया जासकता है। इसके अतिरिक्त मेज पर केवल एक पैड दिन के कामों को नोट करने के लिये रहता है।

टेबिल के दाहिने भाग की ओर दो टैलीफोन रहते हैं। एक तो अन्दर का होता है जिसके द्वारा मैनेजर अपनी कम्पनी के समस्त विभागों के मनुष्यों के साथ बात चीत कर सकता है। दूसरा टैलीफोन कम्पनी की इमारत से बाहर वाले मनुष्यों के साथ बात चीत करने के लिये होता है। टाईप के डैक्स को वह अपने डैक्स से दाहिनी ओर और उसके साथ सीधी रेखा में रखवाता है। इसमें यह सुविधा रहती है कि उसका टाईपिस्ट अथवा सैक्रेटरी भी उसकी ओर से टैलीफोन द्वारा प्रश्न करने वालों को उत्तर दे देता है।

उसकी कुरसी के ठीक पीछे एक बड़ी मेज रहती है जिस पर किताबों को रखने के लिये एक केस रक्खा रहता है। केस के आगे मेज पर कुछ तार की टोकरियां रक्खी रहती हैं जिन में कागज़ पत्र विभाजित करके रक्खे जा सकते हैं। आवश्यकता के अनुकूल छः अथवा छः से अधिक टोकरियां रहती हैं।

जनरल मैनेजर यह देख भाल करने का भार अपने प्राईवेट सैक्रेटरी या क्लर्क के ऊपर डाल देता है कि ब्यौरे के छोटे छोटे काम उचित समय पर उसके सन्मुख आजांय और वह जो निर्णय करे वे कार्य में परिणित होते रहें। साधारण पत्र व्यवहार, सूचीपत्र, और उन अन्य कागज पत्रों के अतिरिक्त जोकि साधारण फाइलों में रहेंगे सैक्रेटरी को केवल दो और फाइलों की आवश्यकता होगी। एक फाइल में तो वह पत्र व्यवहार के पत्रादिक रख सकेगा। दूसरे फायल में वह उन कागज पत्रों को रख सकेगा जिनकी कि

मैनेजर को सदा आवश्यकता रहा करती है, या जो प्राईवेट होते हैं, या जिनके सम्बन्ध में वह अधिक सूचना संग्रह कर रहा हो। इस फाइल के कागज जिन जिल्दों में रहते हैं उन की पीठ पर विषय का नाम लिखा रहता है।

सैक्रेटरी प्रातःकाल सब से पहिले टिकलर की सहायता से यह देखता है कि उस दिन कौन कौन से काम किये जाने को हैं। जो जो काम उस दिन किये जाने को हों उन्हें वह मैनेजर के पेड पर लिख देता है। सैक्रेटरी यह काम भी करता है कि जो काम पैड पर लिखता है उन के सम्बन्ध में मैनेजर को जिन कागज पत्रों की जरूरत होगी उन्हें भी निकाल कर उसके डैक्स पर रख देता है।

इस प्रकार मैनेजर अपने सैक्रेटरी, कागज रखने की टोकरियों, किताबों के केस और अपने डैक्स की व्यवस्था से मिलने वाली सहायता के कारण छः घन्टे में उतना काम कर लेता है जितना कि बिना व्यवस्था के काम करने वाला आदमी पूरे दिन भर में भी नहीं कर सकेगा।

दूना कार्य कर सकने के लिये काम को बांटो।

दिन भर में जो काम करना है उसे बांटदो। सन्देशा लेजाने का काम नौकर को दो। ब्यौरे का काम क्लर्कों को दो। और मैनेजर के मस्तिष्क को केवल बडे बडे काम तथा निर्णय करने के काम दो।

ग्यारवां परिच्छेद ।

मैनेजर के सहायक का कार्यक्रम ।

प्रत्येक मैनेजर का एक सहायक होता है । चाहे वह थोडी तनखा पाने वाला कोई क्लर्क हो और चाहे उच्च वेतन भोगी प्राईवेट सैक्रेटरी । परन्तु दोनों में से वह कोई भी हो उसके डैक्स की व्यवस्था होना उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उसके मैनेजर के डेक्स की व्यवस्था होना, सहायक का कर्तव्य यह है कि वह मैनेजर से उसका ब्यौरे का काम जितना अधिक लेसके उतना लेले । वह कितना काम लेसकेगा और उस काम को कितनी उत्तमता के साथ कर सकेगा यह बातें उसकी व्यवस्था और बुद्धि पर अवलम्बित रहेंगी ।

आजकल मैनेजरों का मुख्य कार्य पत्र व्यवहार होगया है । सवेरे ही डांक खोलने वाला मनुष्य सब आने वाले पत्रादिक उसकी मेज़ पर रखदता है । इसीमें उसका सहायक उन कागज पत्रों को जोड देता है जिनका उस दिन उसके सन्मुख आना वह उचित समझता है ।

डांक को देखकर मैनेजर अनेकों पत्रों के उत्तर लिख-वाता है । इन पत्रों को सहायक की फाइल करने की व्यवस्था खबरदारी करता है । इस व्यवस्था के अनुकूल वह एक तो साधारण फाइल रखता है । इसमें उन कार्य सम्बन्धी पत्रादिक फाइल किये जाते हैं जो कि पूर्ण होचुके हैं । जिन कामों के सम्बन्ध में पत्र व्यवहार अभी जारी है उनके पत्रादिक रखने के लिये और फाइलें होती हैं । जिन पत्रों का उत्तर देने के लिय कुछ नियत समय पश्चात् उनकी आव-श्यकता होगी वे इस प्रकार रक्खे जाते हैं कि उचित समय पर स्वयं ध्यान आकृष्ट कर सकें ।

इन फाइलों के साथ ही कुछ जिल्दें उन पत्रादिकों को रखने के वास्ते रक्खी जाती हैं जिन का उत्तर किसी विशेष दिन तक नहीं देना होता परन्तु जो खुले रक्खे जाते हैं और जिनमें समय समय पर और कागज पत्रोंका जोडा जाना जारी रहता है । इन जिल्दों के व्यवहार में भिन्न भिन्न मैनेजरों के लिये भिन्न भिन्न प्रकार की व्यवस्था की जासकती है । उदाहरण कहीं के विक्री विभाग का मैनेजर सम्भवतः कम्पनी की प्रत्येक ब्रांच के मैनेजर के लिये एक एक जिल्द रखवावेगा; खरीद का काम करने वाला मैनेजर उन वस्तुओं के लिये पृथक पृथक जिल्द रक्खेगा जिन्हें खरीदने के लिये वह बात चीत कर रहा हो । उत्पादन विभाग का मैनेजर उन वस्तुओं के लिये पृथक पृथक जिल्द चाहेगा जो कि उत्पन्न होती हों । व्यवस्था का यह अंग आवश्यकता के अनुकूल चाहे जितना बढाया जा सकता है और मैनेजर के काम में बहुत सहायता पहुंचाने वाला बनाया जासकता है ।

इन जिल्दों को अकारादि क्रम से रखना चाहिये । यदि इन की संख्या बहुत अधिक हो कदाचित सैकडों तक पहुंचती हो तो उन पर संख्यायें डालकर संख्या के क्रम से रखना चाहिये और उन्हें निकालने में सुविधा रह सकने के लिये उनकी सूची अथवा कुंजी रखनी चाहिये ।

मैनेजर अन्य मनुष्यों को जो आज्ञायें दे उनकी कापियां फाइल में इस प्रकार रक्खी जानी चाहियें कि जिस तारीख तक कोई आज्ञा पूर्ण होजाने को हो उस तारीख को उस आज्ञा की कापी स्वयं सहायक के सन्मुख आजाय । जब वह कापी सन्मुख आजाय तब सहायक को आज्ञा प्राप्त मनुष्य से मालूम करना चाहिये कि उसका पालन किया गया अथवा नहीं और अपनी इस पूछ ताछ के फल स्वरूप जो कुछ मालूम हो उसकी मैनेजर को उसे सूचना देनी चाहिये ।

सहायक के डैक्स को दफ्तर की व्यवस्था में एक उपयोगी साधन बनाना

यदि सहायक के डैक्स में केवल तीन ही दराज हों तो सब से नीचे की दराज में वह उन किताबों और सूचीपत्रों को रख सकता है जिनको उसके लिये अथवा मैनेजर के लिये रक्षित रखनेकी आवश्यकता पडे, बीच के दराजमें वह स्याही निब, पिन, इत्यादिक लिखने की आवश्यक चीजें रख सकता है। सबसे ऊपर के दराज में कागज, कैंची चाकू इत्यादि रक्खे जासकते हैं। मेज के ऊपर अपूर्ण कार्य अर्थात् वे कागज पत्र जिनका काम हो रहा है रहने चाहिये। मैनेजर से भी अधिक सहायक के सम्बन्ध में यह आवश्यकता है कि वह मेज पर कोई ऐसे कागज पत्र न रक्खे जिनका वह उसी समय काम न कर रहा हो। ज्यें ही वह मैनेजर की डैक्स से कागजों का पुलन्दा लेकर आवे उन्हें सबसे ऊपर की दराज में रख देन चाहिये और उनमें से एक २ निका ते जाकर उसके सम्बध में जो कुछ करना हो सो करते जाना चाहिये।

पहिले जिन फाइलों और जिल्दों का वर्णन किया गया है ऊन के लिये दो दराजों वाला एक सन्दूक और रहना चाहिये जो मेज के निकट रहा करेगा।

मेज की सतह को साफ रखना

मेज के ऊपर सहायक को एक टोकरी ही रखनी चाहिये जोकि तीन भागों में विभाजित हो। एक भाग में तो आनेवाली डाक रहनी चाहिये, इसमें वे कागज होंगे जिन्हें उसने देखा न होगा और जोकि टोकरी में आजाने के पश्चात उससे

देख जायंगे। दूसरे भाग में वे कागज पत्र रहते हैं जोकि कम्पनी के अन्दर अन्य मनुष्यों के निकट भेजे जानेको हों, इनको नौकर पहुंचा देगा। तीसरे भाग में वे कागज पत्र रक्खे जायंगे जोकि साधारण फाइल में रक्खे जाने को होंगे सहायक को अपने डैस्क पर एक जिल्द और रखनी चाहिए इसमें वे कागज पत्र रखजाने चाहिये जिनपर मैनेजर के हस्ताक्षर मात्र कराने की आवश्यकता हो या जो दिनभर में एक एक करके आते रहें और मैनेजर के सन्मुख उपस्थित होने के योग्य हों।

इस व्यवस्था के अनुसार काम करने से सहायक अपना डैक्स भी साफ रख सकेगा और अपने मैनेजर का भी। मैनेजर छोटी २ ब्यौरे की बातों के भार से अपने मस्तिष्क को भी बचा सकेगा और आवश्यकता होने पर चाहे जिस छोटी बातको कागजों द्वारा जान भी सकेगा। इसके अतिरिक्त जो काम जिस दिन मैनेजर के सन्मुख आने को होंगे, वे उसी दिन किये भी जा सकेंगे।



भार कम करो।

अपने मास्तिष्क मर उन कामों का भार मत रहने दो जिन्हें कि अधिक सस्ते मिल सकने वाले मनुष्यों के मास्तिष्क पूर्ण कर सकते हों, अपनी शक्ति को बडे २ कार्यों में—व्यवसाय को स्थापित करने, उसे बढाने, और उसको रक्षित रखने में—व्यय करो।



चतुर्थ भाग ।

ग्राहकों को जीत सकने वाले पत्र लिखना ।



बातों को जानो ।

जिस वस्तु से तुम अपरिचित होते हो उसका वर्णन लिखने में तुम्हें बहुत समय लगता है ।

जिस वस्तु का तुम्हारे ही मस्तिष्क में स्पष्ट ज्ञान नहीं है उसका किसी दूसरे को ज्ञान कराने में बहुत परिश्रम पड़ता है ।

यह सम्भव नहीं है कि तुम चक्करदार बात को स्वयं न समझ सके हो परन्तु बड़े बड़े शब्दों का प्रयोग करके उसको किसी अन्य मनुष्य को समझादो । मनुष्य फौरन ताड़ जाते हैं कि यह विना स्वयं समझे ही किसी बातको औरों को समझा रहा है ।

किसी प्रश्न को समझ लेना कोई सहज बात नहीं है । प्रश्न को किसी अन्य मनुष्य को समझा देना और भी कठिन बात है । इन दोनों कार्यों को एक साथ करने का प्रयत्न मत करो ।

जो वस्तु तुम्हें बेचनी है अपने मस्तिष्क को उसी में लगा दो । उसका अध्ययन करो । उसका विश्लेषण करो । अपने मस्तिष्क द्वारा उसके अंग प्रत्यंग को टटोलो ।

अपने चित्त को उसी में लगाये रहो जब तक कि तुम्हें उसका स्पष्ट ज्ञान न होजाय । तब उसे दूसरों को बतलाओ । परन्तु सब से पहिले बातों को स्वयं जानो ।

बारहवां परिच्छेद।

पाठकों का ध्यान आकृष्ट करना

कल्पना करो कि हम विक्री करा सकने वाले एक पत्र को मेज पर रखते हैं और फिर अपने विश्लेषक मस्तिष्क रूपी सूक्ष्म वीक्षण यंत्र द्वारा उसके अंग प्रत्यंग का निरीक्षण करते हैं। तो हम उसमें क्या पावेंगे?

उचित आकार के वाक्य, बुद्धिमत्तापूर्ण बातें मौलिकता पूर्ण उपमाएँ; उपयुक्त दृष्टांत, बस इन्हीं सबका सुंदर संमिश्रण। हम उसमें और कुछ नहीं पावेंगे।

केवल उत्तम भाषा से कुछ कार्य नहीं होगा केवल सुंदर सुन्दर शब्द ही किसी मनुष्य को ग्राहक नहीं बना सकते।

विक्रेता की बातचीत में जो कुछ होता है वही सब कुछ है जिस पत्र में विज्ञापन होगा वह ग्राहक को वस्तु खरीदने के लिये राजी कर सकता है। वस्तु की विक्री कराने के लिये लिखा गया पत्र मानों विक्रेता के वार्तालाप की केवल हाड मांस सहित ही नहीं वरना सजीव प्रतिमा होनी चाहिये।

सफलता प्राप्त करने वाले विक्रेता की बातचीत के समान सफलता पाने वाले पत्र में तीन मुख्य अंग होते हैं।

प्रथम तो उत्तम प्रारम्भ, प्रेमी मित्र के आगमन के सदृश हार्दिक मिलन जैसी लेखन शैली, नेत्रों को आकृष्ट करनेवाली ध्यान को प्राप्त करने वाली भूमिका।

तुम जानते हो कि उत्तम प्रारम्भ के ऊपर विक्रेता की सफलता किस सीमा तक निर्भर है। पत्र की सफलता के लिये प्रारम्भ और भी अधिक महत्व पूर्ण अंग है।

दूसरा अंग तर्क है जो कि वस्तु के सम्बन्ध में विश्वास दिलाता है, मास्तिष्क को खरीदने के लिये बास्तव में राज़ी करता है।

क्योंकि केवल उत्तम प्रारम्भ, या ध्यान आकृष्ट करने की शक्ति, वस्तु को नहीं बिकवा सकता।

इस बात की आवश्यकता है कि ध्यान आकृष्ट अथवा प्राप्त करके अपने पदार्थ की, अपनी विक्रार्थ वस्तुओं की उपयोगिता पर एकाग्र किया जाय। तुम्हें स्पष्ट और अखंडनीय तर्कों द्वारा यह समझा देना चाहिये कि उसे तुमसे वस्तु क्यों मोल लेनी चाहिये और मोल न लेने से उसकी क्या हानि होगी। पत्र के दूसरे अंग का यह समझा देना ही कार्य होता है। यह अंग इसलिये तर्कात्मक या कारणात्मक होता है।

परन्तु यदि ग्राहक आर्डर पर हस्ताक्षर नहीं कर देता तो तुम्हारा सब तर्क व्यर्थ है। एक बड़ी कम्पनी के मैनेजर ने अपने विक्रेताओं की शिकायत करते हुए कहा था कि 'हमारे यहां काफी अच्छी तरह ब त चीत कर सकने वाले विक्रेता तो बहुत हैं परन्तु बिक्री करा देने वाले बहुत कम हैं,

बहुधा तुम्हारे के तर्क कारण ग्राहक तुम्हारी वस्तु का प्रशंसक तो बनजाता है परन्तु क्या वह इतना शक्तिशाली होता है कि उसे वस्तु को खरीदने का निश्चय कर लेने के लिय उसे वाध्य कर सके ? क्या वह [तर्क] उससे कहला देगा कि' मैं इस वस्तु को अभी खरीदूंगा' ? क्या वह उससे फौरन आर्डर दिला सकेगा ?

यदि एसा नहीं कर सकता तो तुम्हारे पत्र में तीसरे अवश्यक अंग की कमी है। यह अंतिम अंग है उचित समय पर ग्राहक का ध्यान आर्डर के फारम की ओर आकृष्ट करना और उसे उसपर हस्ताक्षर करनेके लिये प्रेरित करना।

साधारण पत्रों में तो दूसरे और तीसरे अंगों का होना और न होना समान ही होता है। पाठकों को दूसरे या तीसरे अंग के पढने की कभी नौवत ही नहीं आती। साधारण पत्रों का प्रारम्भ ही इतना बुरा होता है कि हम कभी उसके दूसरे अंग तक पहुंच ही नहीं पाते। पहिले अंग की निकृष्टताही हमारे चित्त को पत्र पढने से विमुख कर देती है।

वास्तव में आर्डर के फार्म पर दस्तखत होने के मार्ग में बिघ्न डालने वाली कोई अन्य बात पत्रों में इतनी अधिकता से नहीं होती है जितनी से कि प्रारम्भ की निकृष्टता होती है यदि किसी मसखरे की पहिली ही हंसी, अथवा वक्ता का प्रथम वाक्य; अथवा किसी लेखक का प्रथम वाक्य अनुत्तम हो तो उसके विषय में आरम्भ ही से एक ऐसा बुरा भाव उत्पन्न होजाता है कि वह अन्त तक पीछा नहीं छोडता।

चाहे किसी पत्र में यह लिखा हो कि जितने मूल्य में एक टन कोयला बिकता है उतने में एक टन सुवर्ण बेचा जाता है किन्तु यदि उस पत्र का प्रारम्भ उत्तम न हो तो वह किसी पाठक को खरीदने के लिये राजी नहीं कर सकेगा क्यों ? क्योंकि पाठक कुल पत्र को पढना ही न चाहेगा इस लिये उसे मूल्य की इस कमी की बात मालूम ही नहीं होगी।

इसी प्रकार किसी पुस्तक के प्रथम परिच्छेद की उत्तमता अथवा अनुत्तमता पर ही यह बात अवलम्बित रहती है कि कोई पाठक उसे पढेगा अथवा नहीं। ग्रन्थकार को अपनी समस्त योग्यता का उपयोग करके प्रथम परिच्छेद में पाठक को संतुष्ट करना चाहिये ताकि वह आगे पढे।

यदि कोई विक्रेता ग्राहक का ध्यान आकृष्ट न कर सके, यदि उसका प्रारम्भ शक्तिहीन और अनाकर्षक हो तो वह अंतिम बातें करने में चाहे कितना ही योग्य क्यों न हो वह वस्तु न बेच सकेगा। यही बात पत्र के सम्बन्ध में समझनी चाहिये।

स्वयं को भूल जाना और तुमको व्यवसाय में उपयोग करना

साधारण पत्रों के प्रारम्भ में 'हम' को बहुत आधिक्य होता है। 'हम अमुक अमुक वस्तुएं बेचते हैं' 'हमारा विचार है हमारा इरादा है इत्यादि वाक्यों की भरमार रहा करती है परन्तु हम जो कुछ करते हैं उससे तुम्हें क्या अनुराग हो सकता है

हमारे सम्बन्ध की बातों की तुम्हें क्या चिन्ता हो सकती है? तुम्हारे ध्यान तक अपनी पहुंच करने का सब से अच्छा ढंग यह है कि तुम्हारे सम्बन्ध में बात की जाय।

मेरे लिये सबसे अधिक आकृष्ट करने वाली तथा मुझ में अनुराग उत्पन्न करने वाली वस्तु 'मैं' ही हूं।

इसलिये जो पत्र लेखक पाठक सम्बन्धी बातों के बजाय निज सम्बन्धी बातों के साथ अपना पत्र प्रारम्भ करता है वह रद्दी कागजों की टोकरी साफ करने वाली लड़की के अतिरिक्त और किसी का भी ध्यान आकृष्ट नहीं कर सकेगा।

उदाहरण किसी कारखाने का स्वामी मुझको लिखे कि, 'अब हमारी अमुक वस्तु तैयार होगई है और हम उसे सप्लाई कर सकते हैं। यह वस्तु (लैम्प) सब लैम्पों की महारानी है।'

किंतु इस वाक्य का मेरे व्यय से कोई सरोकार नहीं है उसका मेरे ऊपर कोई प्रभाव नहीं पड़ता। वह उन बातों का जिनसे मेरा कोई सम्बन्ध नहीं है चाहे जैसा उत्तम वर्णन किया करे परन्तु मेरा ध्यान आकृष्ट नहीं कर सकेगा।

परन्तु यदि वह लिखता कि 'गैश जलाने वाले महाशय' प्रति मास गैश के प्रकाश के लिये आवश्यक व्यय से बहुत अधिक व्यय करते हों। और इस अधिक व्यय पर भी तुम्हें उतना अच्छा प्रकाश प्राप्त नहीं होता जितना कि इतना व्यय करने पर होना चाहिये।

"मैं तुम्हारे प्रकाश के व्यय को कम कर सकता हूं और और तुम्हें वर्तमान की अपेक्षा अधिक उत्तम प्रकाश भी दे सकता हूं। और हमारी एक गैश बर्नर (लैम्प विशेष) खरीदने के अतिरिक्त तुम्हें आरम्भ में कोई अधिक या असाधारण व्यय भी नहीं करना होगा।'

यदि वह ऐसा लिखता तो परिणाम कुछ और ही होता। क्योंकि इस बात का मेरी पाकिट के साथ सम्बन्ध है। यह मुझ पर प्रभाव डाल सकता है। इसमें मेरे आर्थिक लाभ की बात कही गई है। और आर्थिक लाभ की अपेक्षा अधिक आकर्षक और प्रभावशाली बात कोई और नहीं होती।

मैं फिर कहता हूं कि मेरे लिये सबसे प्रिय वस्तु मैं हूं। तुम्हारे लिये सबसे अधिक अनुराग की वस्तु तुम हो।

जब कि आकर्षक और प्रभावशाली तर्क रूपी बन्दूक हमको निशाना बना करही छोडी जाती है तो हमें सचेत होना ही पडता है और उधर को ध्यान देना ही होता है। या तो हमें हटना होगा या गोली खानी होगी। यदि पत्र का प्रारम्भ उत्तम होगा और हमें आकृष्ट कर सकेगा तो हमें पत्र पढना ही होगा और निश्चय करना ही होगा। चाहे हम उस के पक्षमें निर्णय करें चाहे उसके विरुद्ध परन्तु निर्णय हमें करना ही होगा।

परन्तु यदि तुम अपनी पत्र रूपी गोली को ऊपर को छोड दोगे अथवा हमारी ओर छोडने के स्थान में किसी अन्य दिशा में छोडोगे तो हम अपने स्थान से क्यों हटेंगे?

सफलता जनक पत्रों का लेखक तुमसे तुह्मारी ही वस्तुओं के सम्बन्ध में बार्तालाप करता है। वह जानता है कि तुम अपनेही कामों में इतने लगे हुए हो कि उसके सम्बन्ध की बातों को नहीं पढ़ोगे। इसीलिए उसके पत्र सफलता पा सकते हैं।

इस बात का ध्यान रक्खो कि अबसे तुम जो पत्र लिखो उसके प्रथम वाक्य ही में तुम. शब्द आजाय। और उससे आगे के वाक्यों में भी दो एक बार आजाय।

मनुष्यों के मस्तिष्कों को बनाओ।

विज्ञापन बाजी करने का एक उद्देश यह होता है कि विज्ञापन दाता का तर्क मनुष्योंके विचारका एक अंश होजाय,

जब कोई मनुष्य समझता है कि उसे किसी काम के करने के लिये बाध्य किया जा रहा है तो वह हट करके अपने स्थान पर जम जाता है। वह बाध्य किये जानेपर अपना मत नहीं बदलना चाहता। अतः उसके सन्मुख सब बातें रख दो और उसको विचार करने दो।

तेरहवां परिच्छेद।

खरीदने की इच्छा उत्पन्न करना।

जो मनुष्य तुह्मारी वस्तु की ओर आकृष्ट हो गया है, जो उसके सम्बन्ध में जिज्ञासा प्रकट कर रहा है उससे आर्डर प्राप्त कर लेने के लिये जादू की आवश्यकता नहीं होती, केवल विक्रेता के गुणों की आवश्यकता होती है। बहुत से मनुष्य विचार करते हैं कि विश्वासोत्पादक तथा

राजी कर लेने वाले पत्र लिखने के लिये किसी बड़ी भारी अज्ञेय बात की आवश्यकता होती है। वे समझते हैं कि पत्रों द्वारा आर्डर पा सकने वाले मनुष्य एक प्रकार के जादूगर होते हैं जो दूर बैठे हुए मनुष्यों पर पत्र द्वारा मैस्मरेजम कर सकते हैं और फिर उसे अपने वश में करके अपनी इच्छानुसार उससे आर्डर प्राप्त कर सकते हैं।

परन्तु वास्तव में इसमें न तो कोई अज्ञेय बात है और न कोई रहस्य यह तो बिलकुल साफ बात है। इसमें केवल विक्रेता के गुण होते हैं और कुछ नहीं।

यद्यपि यह बात कई बार कही जाचुकी है तो भी उसके महत्व को देखते हुए यहां फिर से दुहराई जाती है।

मनुष्य विक्रेता की जिस प्रकार की बात चीत हमें खरीदने के लिये राजी कर लेता है उसी प्रकार की बात चीत कागज पर लिपिबद्ध होने पर हमसे आर्डर प्राप्त कर सकती है। जो दलील हमारे दिल में यह बात साफ तौर से जमादे कि अमुक वस्तु ही की हमें आवश्यकता है वही विक्रेता के मुख में तथा पत्र में भी सफलता की कुंजी है। यह दलील इस भांति की होनी चाहिये कि प्रस्तुत वस्तु के विरुद्ध हमारे चित्त में कोई विचार हो तो उसका अन्त होजाय और उस वस्तु सम्बन्धी उदासीनता के स्थान में हमारे चित्त में अनुराग, विश्वास, और इच्छा उत्पन्न होजाय।

दलील इस भांति की हो कि उसके प्रत्येक वाक्य को पढते हुए हमारे मुख से यह वाक्य स्वतः ही निकल पड़ें। 'यह ठीक मालूम होता है' 'ऐसा ही है' इत्यादि।

आर्डर दिला देने वाली बात दलील होती है दलीलें जो कि सब बातों को साफ करदें, उचित मालूम हों, और निर्णय करा सकती हों।

दलील को उसकी मुख्य शक्ति प्रदान करना

अच्छा तो अब इस प्रकार की दलील का मुख्य अंग गम्भीरता होती है। गम्भीरता पूर्वक लिखी गई बात विश्वास उत्पन्न कर सकती है, दलील बेचने की शक्ति को बढा देती है, और उसको वास्तविक तथा स्वीकृति योग्य सी बना देती है।

इसके विरुद्ध हास्य का परिणाम उलटा, बिलकुल उलटा होता है। यदि कोई दलील हास्य पूर्ण शैली में लिखी जाती है तो उसकी बेच सकने की शक्ति बहुत कुछ घट जाती है।

और ऐसा होना एक बिलकुल स्वाभाविक बात है। किसी वस्तु के लिये आर्डर देना या उसका मूल्य चुकाना हंसी मजाक की बात नहीं होती। व्यवसाय सम्बन्धी सब बातों में खरीदना सबसे अधिक गम्भीरता पूर्ण कार्य है क्योंकि खरीदने का अर्थ है धन व्यय करना।

मैंने या तुमने दिन दिन भर भारी परिश्रम करके, खून को पानी के समान बहा के कुछ धन बचाया है उसे व्यय करने का जब समय होगा तो उस समय मैं अथवा तुम हास्य पूर्ण बातों का आनन्द लूट सकने योग्य मानसिक अवस्था में नहीं होंगे। ऐसी बातें हमें खरीदने को प्रेरित नहीं कर सकेंगी।

क्योंकि जिस मनुष्य को कुछ खरीदना होता है वह उस समय उतना ही गम्भीर बन जाता है जितना कि खरीदने का काम गम्भीरता पूर्ण होता है। यदि तुम उस तक पहुंचना चाहो, उसके मन पर प्रभाव डालना चाहो, उसको अपने वश में करना चाहो तो जिस प्रकार की मानसिक अवस्था

में वह हो उसके अनुसार ही उससे बातें करो। वह गम्भीर हो तो उसके साथ उतनी ही गम्भीरता पूर्वक तर्क करो जितनी गम्भीरता पूर्वक वह स्वयं विचार करता है।

उसे आंकडों द्वारा भली भांति समझादो कि उसे जो व्यय करना होगा उसके बदले में उससे अधिक का लाभ हो जायगा।

परन्तु केवल गम्भीरता से ही आर्डर नहीं मिल सकते। यदि तुम्हारे पत्र में मजबूत दलीलें हैं तो इतने ही से वस्तुओं का बिक जाना निश्चय नहीं है।

यदि क्रिस्टी के टोपों के सम्बन्ध में लिखा जाय कि यूरोप के राजे महाराजे तक उनका व्यवहार करते हैं तो यह बात उनकी उत्तमता तथा सुन्दरता के सम्बन्ध में अखण्डनीय तर्क हो सकता है। परन्तु यदि मैंने निश्चय कर लिया है कि मैं टोप के लिये एक गिन्नी से अधिक व्यय कर सकने की सामर्थ्य नहीं रखता तो उत्तमता तथा सुन्दरता की दलीलें मुझे खरीदने को राजी नहीं कर सकतीं क्योंकि उन टोपों का मूल्य दो गिन्नी प्रति टोप होता है।

इसी भांति यदि कोई किसी साबुन की प्रशंसा में भारी से भारी दलीलें दे और साबुन अत्युत्तम भी हो परन्तु जिस काम के लिये मुझे साबुन की आवश्यकता है उसके लिये मुझे इतना व्यय करना उचित न जान पड़े जितना कि इस अत्युत्तम साबुन का मूल्य हो तो ये दलीलें मुझे खरीदने को तयार नहीं कर सकेंगी।

पाकट से सम्बन्ध रखने वाली दलीलें।

वह दलील चीजों को बिकवा सकती है जिसका उस मनुष्य की आवश्यकताओं से सम्बन्ध है जिसको कि तुम पत्र लिख रहे हो, जो उन शंकाओं का निराकरण कर सकती

हो जो कि तुम्हारी वस्तु के सम्बन्ध में तुम्हारे पत्र को पढने वाले के चित्त में उपस्थित हों, और जो कि किसी ऐसी आवश्यकता की पूर्ति का संतोषजनक मार्ग दर्शित करे जिसे पूर्ण करने की उसे इच्छा हो।

यदि मेरा विचार हो कि दो गिन्नी के मूल्य वाला किस्टी का टोप मेरी आर्थिक हैसियत से कहीं अधिक है तो यह प्रमाणित करना विज्ञापन दाता के हाथ में है कि मेरा मितव्ययता विषयक विचार भ्रमपूर्ण है। वह मुझे समझा सकता है कि 'कीमती परन्तु चलाऊ वस्तु ही में मितव्ययता रहती है।' यह प्रमाणित हो जाने पर कि किस्टी टोप एक २ गिन्नी के साधारण टोपों से कई गुना अधिक टिकाऊ होता है मैं एक गिन्नी अधिक व्यय कर दूंगा, तब तुह्मारी दलील ठीक निशाने पर बैठेगी और तुह्मारे तथा बिक्री के बीच में जो विघ्न है उसे नष्ट कर देगी।

इस बात को दूसरे शब्दों में इस भांति कह सकते हैं, जो मनुष्य सफलता पा सकने वाले पत्र लिखना चाहता है उसे अपने कारखाने से जानी जासकने योग्य बातों के अतिरिक्त और भी बहुत कुछ जानने की आवश्यकता है। उसे जिस गाहक को पत्र लिखना है उसकी मानासिक अवस्था का उसकी आवश्यकताओं, इच्छाओं और रुचिओं का सम्यक ज्ञान होना चाहिये। उसमें यह शक्ति होनी चाहिए, कि वह ग्राहक के चित्त को अन्दर से देख सके और आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त दलील का उपयोग कर सके।

सब से पहिले तो उसे गम्भीर होना चाहिए नहीं तो उसकी बातों पर कोई गम्भीरता के साथ विचार नहीं करेगा इसके पश्चात उसकी बातें स्पष्ट और ठीक निशाने पर लगनेवाली होनी चाहिये ताकि वे पत्र पढने वाले के हृदय पर प्रभाव डाल सकें और उसे विश्वास करा सकें।

इन सब बातों पर विचार करके पत्र का द्वितीय अंग [दलील] लिखने का सिद्धांत यह कहा जा सकता है ? पत्र में अपने अथवा अपनी वस्तु के सम्बन्ध में एक भी शब्द लिखने के पूर्व ग्राहक के संबंध में विचार करो।

थोडी देर के लिये ग्राहक की आंखों से अपने पत्रको देखो अपनी वस्तु सम्बन्धी प्रत्येक बात ही का वर्णन मत करो परन्तु उसके सम्बन्ध में जितनी शंकायें हो सकती हों उन सब का भी पहिले ही से निराकरण करदो। उससे होने वाले प्रत्येक लाभ हो का जिक्र मत करो वरन उसस हो सकने की जितनी हानियों की आशंका हो उन सबका भी उत्तर देदो ताकि कोई बात ऐसी न रह जाय जो ग्राहक को वस्तु खरीदने से रोके।

जिन बातों के कारण पत्र पढने वाला तुम्हारी वस्तु के सम्बन्ध में उदासीन रह सकता है उन सबका इस प्रकार उत्तर दो कि उसे उसके सम्बन्ध में अनुराग उत्पन्न होजाय।

सब शंकाओं और विरुद्ध बातों का उत्तर देकर अपनी सब बातें उत्साह और सचाई के साथ कहो। ताक ग्राहक की उदासीनता और संशय सब काफूर होजाय।

इन बातों का ध्यान रक्खोगे तो थोडे ही दिनों में आर्डरों की संख्या में इतनी वृद्धि होगी कि डाकखाने वालों को तुम्हारे ही लिये विशेष पोष्टमैन बढाना होगा।



सुश्रृंखला या सुव्यवस्था।

पार्थिव सुव्यवस्था, नैतिक सुव्यवस्था, बुद्धि की सुव्यवस्था, सब प्रकार की सुव्यवस्था में कैसी सुविधा, शक्ति, और मितव्ययता रहती है।

इस बात का ज्ञान होना कि हम कहां हैं, कहां जारहे हैं और कहां जाना चाहते हैं सुव्यवस्था का होना है। अपने वचन आर अपनी प्रतिज्ञाएं पूर्ण करना; सब आवश्यक चीजें सदा तैयार रखना; अपने समस्त साधन, उपकरण और शक्तियां अपने हाथ में प्रस्तुत रखना यह सब केवल सुव्यवस्था ही है।

अपनी आदतों को, अपने प्रयासों को, अपनी इच्छाओं को नियम बद्ध करना; अपने जीवन को नियमित बनाना; अपने समय को विभाजित करना; अपने कर्तव्यों का मान चित्र तैयार रखना; अपनी पूंजी, शक्ति, योग्यता तथा अपने अवसरों का उचित उपयोग करना, और इन सब कामों को लाभ सहित करना सुव्यवस्था का अर्थ समझना है।

चौदहवां परिच्छेद ।

पत्र का अन्त: आर्डर की प्राप्ति ।

कब और किस प्रकार समाप्त करना चाहिये इस बात को जानना एक बडा हुनर है, उदाहरणतः ऐसे विक्रेता होते हैं जो बातें करते करते ग्राहक को आर्डर देने के निकट लेआते हैं किन्तु फिर बातें करते ही चले जाते हैं यहां तक कि ग्राहक आर्डर देने से फिर दूर निकल जाता है। वह नहीं जानता कि बातचीत का अन्त किस प्रकार करे। कदाचित वह ग्राहक को विश्वास भी दिला सकता है। वह तर्क कर सकता है, ग्राहक में अपनी वस्तु विषयक, अनुराग उत्पन्न कर सकता है, और उस पर प्रभाव भी डाल सकता है। परन्तु उसके चित्त पर इस प्रकार प्रभाव डाल चुकने के पश्चात् वह उस प्रभाव को वास्तविक व्यवसाय (खरीद) में परिणत नहीं कर सकता।

प्रत्येक कार्य का अन्तिम अंग निर्णय करने वाला और अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है। कुश्ती लडने वाला अपने प्रतिद्वन्द्वी पर ऐसा अंतिम वार करना चाहता है कि वह धराशायी होजाय। उपन्यास लेखक अन्तिम परिच्छेद को ऐसा उत्तम बनाना चाहता है कि उपन्यास समाप्त करते समय पाठक के चित्त में उत्तम विचार (पुस्तक के सम्बन्ध में) रहे। नाटक लिखने वाला अंतिम अंक को ही मुख्य अंक बनाता है, और पहिले के अंक तो उसके केवल सहायक स्वरूप रहते हैं अंतिम अंक के लिये कथा तैयार करते हैं।

परन्तु अधिकांश पत्र लेखक इतना तक नहीं जानते कि उत्तम पत्र के लिये उत्तम अंत होना एक आवश्यक अंग है। विक्रेता ग्राहक के सम्पर्क में आने के समय ही से प्रारम्भ ही से यह जान जाता है कि उसके वार्तालाप का सबसे अधिक महत्वपूर्ण अंग उसका अन्तिम भाग होता है। परन्तु अधिकांश व्यवसाय विषयक पत्र बिना अन्त की ओर अधिक ध्यान दिये ही यों ही समाप्त कर दिये जाते हैं।

और फिर अन्तिम भाग से भी आगे इस प्रकार के अर्थ शून्य वाक्य जोड दिये जाते हैं जैसे 'आपसे फिर पत्र पाने की आशा है' पूर्व कृपाओं के हेतु आपको धन्यवाद। इत्यादि इत्यादि।

उत्तम प्रारम्भ निकृष्ट अन्त।

साधारण हमारे निकट व्यवसाय विषयक पत्र ऐसे आया करते हैं कि उनमें बलवान और प्रभावशाली दलीलें भी हों। उसका मुख्य अंग उत्तम भी हो तो भी वे हमसे आर्डर नहीं दिला सकते। वे हमारा ध्यान आकृष्ट कर लेते हैं, विज्ञप्त वस्तुओं की प्राप्ति की इच्छा उत्पन्न कर देते हैं परन्तु किसी न किसी कारण से हमारे चित्त में ऐसा भाव बना रह जाता

है कि एक दिन या सप्ताह और ठहर जाने में कोई हानि नहीं है। धन की कुछ और प्राप्ति होजाने पर अथवा वस्तु का कुछ मूल्य घट जाने पर उसे खरीदने में अधिक सुविधा रहेगी। और फिर एक दिन अथवा सप्ताह के पश्चात हम उक्त वस्तु के लिये पहिले पत्र लिखने वाले व्यवसायी के किसी ऐसे प्रतिद्वन्दी को आर्डर देदेते हैं जो कि ठीक समय पर आपहुंचता है अथवा अपना पत्र पहुंचा देता है और उचित रूप से प्रभाव डालता है।

इस असफलता का कारण यह हुआ कि उपर्युक्त पत्र में बलवान और प्रभावशाली अन्त का अभाव था। किसी ऐसी बात या दलील की कमी थी जो हमें यह समझा देती कि 'अभी फौरन आर्डर देने की आवश्यकता है।'

सफलताजनक अन्त के दो भाग होते हैं पहिले भाग में तो पूर्व की समस्त दलीलों का सारांश दुहरा दिया जाता है और इन दलीलों में कही गई बातों के अनुसार कार्य करने के लाभ और न करने की हानियां स्पष्ट करदी जाती हैं।

इस भागमें यह बात बतलाई जाती है कि हमें कितनी बडी वस्तु मिलेगी और उसके लिये हमें कितना कम मूल्य देना होगा। और इस प्रकार बतलाई जाती है कि वस्तु के मुकाबिले में मूल्य बहुतही छोटी वस्तु दिखलाई देने लगती है

इस भाग में हमसे कहा जाता है कि सोचो तो क्या मिल रहा है अमुक वस्तु और अमुक वस्तु और अमुक वस्तु और केवल इतने मूल्य में। और ये वस्तुएं तुह्मारे व्यवसायके लिये कितनी लाभदायक हैं।

उनसे तुह्मारे लाभ में कितनी वृद्धि होजायगी। और कोई आशंका की बात नहीं है। यदि तुम वस्तु से असंतुष्ट हो तो अपना समस्त मूल्य वापिस पासकते हो। तो फिर आर्डर देने में एक सैकिन्ड की भी देर क्यों करते हो।

परन्तु इस अन्तिम तर्क के पश्चात भी, जब कि वस्तु इतनी बडी दीखने लगती है और उसका मूल्य इतना कम मालूम होने लगता है उसके अनन्तर भी, यह प्रश्न रह जाता है कि ग्राहक से आर्डर किस प्रकार लिखाया जाय।

जिस समय कि ग्राहक की इच्छा उच्चतम सोपान पर चढी हुई हो मनोविज्ञान की दृष्टि से वही समय ग्राहक को निर्णय करने के हेतु प्रेरित करने के लिये सर्वोत्तम होता है। यदि ग्राहक द्वारा निर्णय करने अथवा आर्डर देने का कार्य आगे के लिये हटाया जाता है तो पत्र द्वारा आर्डर प्राप्त करने का यत्न करने वालों को बहुत हानि होजाती है। क्यों-कि आगे हटाने का परिणाम पुनर्विचार होता है, पुनर्विचार का परिणाम अनिश्चय होता है और अनिश्चय का परिणाम आर्डर देने के कार्य को फिर आगे के लिये टालना होता है समस्त पत्र का जो उत्तम फल होता है उस का एक निकृष्ट अन्त द्वारा सर्वनाश किया जासकता है।

अन्त के दूसरे भाग को जिस सिद्धान्त का पालन करके सफलता जनक बनाया जसकता है वह अत्यन्त सरल परन्तु आवश्यक है। वह यह है कि ग्राहक के सन्मुख कोई ऐसी बात रक्खो कि उसे यह प्रतीत होने लगे कि कल की अपेक्षा आज आर्डर देने में अधिक लाभ है।

ग्राहक को बिलम्ब से होनेवाली हानि समझाना

अच्छा तो आज ही आर्डर देने में क्या अधिक लाभ हो सकता है ? नकद् मूल्य पर कमीशन, खरीद् की विशेष मात्रा पर विशेष उपहार, अथवा कोई अन्य विशेष रियायत जो थोडे ही सयम के लिये हो। ऐसा विशेष लाभ भी दिखलाया

जा सकता है जिसमें व्यवसायी को कुछ व्यय न सहना पड़े। केवल किसी दलील ही से काम निकल जाय। उदाहरणतः जब तक ग्राहक वस्तु न खरीदले तब तक नित्य व्यर्थ कष्ट सहन करना अथवा किसी लाभ से बंचित रहना दलील का आधार बनाया जासकता है। परन्तु तत्काल आर्डर देने में कुछ भी लाभ बतलाओ वह ऐसा होना चाहिये कि वास्तविक ज्ञात हो, यह न प्रतीत हो कि तुम अपने लाभ के लिये अपनी वस्तु बेचने के लिये व्यर्थ बात बढा रहे हो।

यदि वस्तु धन, समय अथवा परिश्रम में किसी प्रकार की बचत कराने वाली हो तो बिना उपहार या कमीशन का या कोई अन्य लालच दिये ही पत्र का उत्तमता पूर्वक अन्त किया जा सकता है।

उदाहरणतः नैशनल कैश रजिष्टर कम्पनी धन की बचत कराने वाले अपने रजिस्टर के सम्बन्ध में (पत्र के अन्त में लिखती है)।

"जिस वस्तु से कल तुम्हारे धन की बचत होगी उससे आज भी होगी। इसलिये रजिस्टर जितना शीघ्र खरीदा जायगा धन की बचत उतनी ही अधिक होगी। देर करने में कुछ लाभ नहीं है। अतः आज ही आर्डर देदो।" और इस तर्क का फल सफलता ही होता है।

दूसरे शब्दों में यह कहा जा सकता है कि पत्र के उत्तम अन्त का उद्देश्य यह होता है कि ग्राहक तत्काल आर्डर लिखे और सब से पहिली डाक से उसे रवाना करदे। आर्डर लिखने के काम को आगे के लिये टालने की ग्राहकों की आदत होती है जिससे व्यवसाइयों को बहुत हानि पहुंचती है। उत्तम अन्त उसका नाश कर देता है, तुम्हारी बिक्री की गति को द्रुततर बनाता है और तुम्हारे लाभ को बढाता है।

जितनी ही शीघ्र तुम अन्त की उत्तमता की ओर ध्यान देना प्रारम्भ करोगे उतना ही तुम्हें अधिक लाभ होगा।

विचारों का कारखाना ।

तुम्हारे कार्यों का मूल्य तुम्हारे विचारों के महत्व के अनुसार होता है । तुम्हारे विचार सोचने के परिणाम होते हैं ।

बहुधा मनुष्य यह समझा करते हैं कि 'विचार स्वयं यों ही उठ आते हैं' परन्तु उनका ऐसा समझना भूल है । भले ही ऐसा ज्ञात होता हो कि विचार क्षण भर में उठ आते हैं परन्तु वास्तव में वे घंटों सोचने के परिणाम होते हैं । प्रकृति का यह अखण्डनीय नियम है कि बिना सोचे विचार नहीं उठते ।

यदि तुम अपने व्यवसाय में व्यवस्था (ढंग) रखना चाहो तो विचार करो । व्यवस्था ही वह आधार है जिस पर तुम्हारे व्यवसाय की इमारत खड़ी होती है । समय, शक्ति तथा धन का यथाशक्य कम अपव्यय करने तथा अधिक से अधिक सफलता प्राप्त करने का केवल एक ही ढंग है 'किसी व्यवस्था के अनुसार कार्य करना' । इसलिये विचार करो ।

पन्द्रहवां परिच्छेद ।

निर्जीव पत्र लेखक ।

कुछ मनुष्य अपने भावों और मनोविकारों को बोलते समय तथा लिखते समय भी पूर्णतः गुप्त रख सकते हैं । नाटक में खेलने वाले अपने हृदय के वास्तविक भाव को गुप्त रखकर खेल की आवश्यकता अनुसार हर्ष, शोक आदिक चाहे जो बनावटी भाव प्रकट कर सकते हैं । इसी भांति चित्रकार के लिये अपना मनोभाव बदल डालना इतना सहज काम होता है जितना कि किसी मनुष्य के लिये अपना वस्त्र बदल डालना होता है ।

परन्तु व्यवसाय के संसार में ऐसे मनुष्य बहुत कम होते हैं। साधारणतः बैरोमीटर (हवा का दवाब नापने वाले) यंत्र के समान हमारे पत्र भी और हमारी बोली भी हमारे आन्तरिक भावों के कुछ न कुछ अनुरूप हो ही जाते हैं।

जब हमारा चित्त ठीक होता है तो हम लिखते भी ठीक हैं। जिस समय हमारे हृदय में आशा का संचार होता है तो हमारी आशा हमारे लिखे हुए पत्रों में भी प्रतिबिम्बित हो जाती है। उस समय हम जो पत्र लिखते हैं वह शिष्टापूर्ण, और आशापूर्ण होता है। उस समय यदि हमसे किसी अनुचित रिआयत की कोई ग्राहक प्रार्थना करता है तो हम रूखे-पन के साथ नाहीं नहीं करते। हम वास्तविक रूखी बात को भाषा रूपी शक्कर में मिला देते हैं। हम उत्तर में दृढता सहित ' नहीं ' कहते हैं परन्तु शिष्टता के साथ और शिष्टता अस्वीकृति सूचक पत्र को भी बुरा न मालूम पडने वाला बना देती है।

परन्तु हमारा चित्त सदा प्रसन्न अथवा आशापूर्ण ही नहीं होता। जिस समय हम थके मांदे या निराशापूर्ण होते हैं, जब कि बातें हमारी इच्छा के प्रतिकूल होती हों, या जब कि रोष उत्पन्न करने वाली बातोंने निरन्तर हमारे हृदय में चोट करते करते हमारे मिजाज को बिगाड रक्खा हो—उस समय शिष्टता की रीति का, सभ्यता के शब्द का, नरमीपूर्ण व्यवहार का अवलम्बन करना बडा कठिन ज्ञात होता है। हमारे हृदय में अन्दर उस समय कटुता होती है। फिर हम अपने पत्र में अथवा अपनी बोली में मधुरता कहां से ला सकते हैं ?

इसी कारण यह एक अत्यन्त कठिन बात है कि अपने पत्र व्यवहार के लिये एक ऊंचा आदर्श स्थापित किया जाय और अपना प्रत्येक पत्र उक्त आदर्श के अनुकूल रक्खा जाय जिस प्रकार ऋतु के परिवर्तन के साथ शीत अथवा उष्णता की मात्रा में अन्तर पड जाना निश्चय है उसी भांति हमारे भावों के तथा हमारी मानसिक अवस्था के परिवर्तन के साथ साथ हमारे पत्रों की शैली का बदल जाना भी निश्चय है। और बडी २ कम्पनियों में क्लर्क भी बहुत से रहते हैं जिन सबके मनोभाव किसी समय एक समान नहीं हो सकते। अतः यह कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि बहुत ही कम कम्पनियों के सब पत्र नित्य एक समान रहते हैं।

अब तनिक कल्पना करो कि हमारे व्यवसाय के अथवा हमारी वस्तुओं के सम्बन्ध में, हमारी रीति, नीति ईमानदारी इत्यादि के विषय में हमने चित्तकी प्रसन्न और स्वस्थ अवस्था में जो उत्तम बातें कही हैं, जो उत्कृष्ठ वाक्य लिखे हैं वह हमारे निकट उपस्थित हैं ताकि हम सुसमय में भी तथा कुसमय में भी उनका उपयोग कर सकें।

और यह भी कल्पना करलो कि यह संग्रह ऐसी उत्तमता पूर्वक वर्गीकरण तथा विभाजित किया हुआ रक्खा है कि आवश्यकता पडने पर हम किसी भी वाक्य को तत्काल ही ढूंढ निकाल सकते हैं।

अब यदि तुम्हारे यहां ऐसी व्यवस्था हो तो क्या तुम उसकी उपयोगिता का मूल्य सैकडों सहस्रों रुपयों में भी निश्चित कर सकोगे ? जिस व्यवस्था की सहायता से सदा उत्तम पत्र लिखे जासकते हों उसकी उपयोगिता का मूल्य कौन निश्चय कर सकता है ?

केवल इस परिच्छेद को पढने का कष्ट उठा कर तुम इस व्यवस्था को प्राप्त कर सकते हो। वह तुम्हारी पहुंच के अन्दर है।

प्रत्येक व्यवसायिक कम्पनी के सम्बन्ध में कुछ व्यवसाय विषयक प्रश्न ऐसे होते हैं कि वे प्रति दिन अनेकों बार पूछे जाते हैं, कुछ प्रकार के प्रश्न ऐसे होते हैं कि उनके उत्तर देने का ढंग प्रायः समान ही होता है। कई प्रकार के ग्राहक मूल्य चुकाने में सुस्त ऐसे होते हैं कि उन सबके लिये प्रायः एक ही ढंग से पत्र लिखना होता है। प्रत्येक बडी कम्पनी नित्य सैकडों पत्र ऐसे लिखती है जिनका प्रारम्भिक भाग एक ही सा होता है और उनमें से बहुतों में तो आदि से अन्त तक एकही प्रकार की सूचना दीजाती है। अपने पत्रों का परस्पर मिलान करो तो देख सकोगे कि उनमें कितना अधिक सादृश्य रहता है। तो फिर उनमें से प्रत्येक के लिये पृथक २ समय व्यतीत करने की क्या आवश्यकता है? एक सर्वोत्तम पत्र क्यों न पसन्द करलो और प्रत्येक को उसीके अनुरूप बनालो।

इस व्यवस्था के अनुसार लिखे गये अधिकांश पत्रों में एक दोष हो जाता है। उनमें निर्जीवता सी आजाती है। वे मनुष्य के वजाय यंत्र के लिखे हुए प्रतीत होते हैं। जब कोई लेखक नित्य लिखायी जाने वाली बातों को स्थायी स्वरूप प्रदान करने वैठता है तो उसका सहज स्वाभाविक निजी ढंग तो लोप होजाता है और फौरन उसका ढंग नियमवद्ध और किसी रीति का पराधीन जैसा बन जाता है। परन्तु इस दोष से मुक्त रहने का ढंग इसी परिच्छेद में आगे चल कर वर्णित कर दिया गया है।

समस्त पत्र व्यवहार के लिये छपे हुए पत्रों का व्यवहार कर सकना सम्भव नहीं है। क्योंकि हमको थोड़े ही अनुभव से ज्ञात हो जायगा कि छपा हुआ कोई फारम इतना साधारण तथा विस्तृत नहीं हो सकता कि बहुत अधिक पत्रोंके उत्तर प्रदान करने में व्यवहार किया जासके। प्रायः प्रत्येक मनुष्य कोई विशेष बात भी पूछेगा जिसका उत्तर छपे हुए फारम में नहीं होगा और छपे हुए पत्रों में कोई लम्बी बात और जोडना बडा कठिन कार्य हुआ करता है

परन्तु यदि छपे हुए फारम न हों वरन हम से जितने प्रश्न हमारे व्यवसाय के सम्बन्ध में साधारणतः पूछे जा सकते हों उन सब के उत्तरों का एक पूर्ण संग्रह तैयार कर के रख लिया जाय तो फिर यह बहुत सहज काम रह जायगा कि जिस पत्र प्रेषक को जिन जिन प्रश्नों के उत्तर देने हों उन उनके उत्तर संग्रह में से निकाल लिये जायं, फिर बुद्धिमानी के साथ पत्र में इकट्ठे कर दिये जांय और डाक द्वारा रवाना कर दिये जांय।

व्यवस्था को परिमित करना

अच्छा तो इस प्रकार की व्यवस्था करने के लिये सब से प्रथम कार्य तो यह होना चाहिये कि किन किन प्रश्नों के उत्तरों का संग्रह करने की आवश्यक्ता है—इस बात का निर्णय किया जाय। कोई मनुष्य यह निर्णय केवल अपने चित्त में उन प्रश्नों को दुहरा कर जो कि उससे बहुधा पूछे जाते हैं नहीं कर सकता। क्योंकि वास्तव में बात यह है कि कोई मनुष्य इस बातको ठीक तौर से नहीं समझता कि वह कितनी बातें वार २ फिर से लिखवाया करता है। जब इस पुस्तक का लेखक (मैं) इस व्यवस्था का प्रारम्भ करने लगा तो उसे इस विषय में सन्देह था कि यह व्यवस्था इतना परिश्रम किये जाने योग्य वस्तु है अथवा नहीं। मेरा

विचार था कि जितने पूछ ताछ के पत्र मेरे निकट आया करते हैं वे अधिकांश 'असाधारण' श्रेणी के होते हैं और उनका उत्तर विशेष रूप से तैयार करने की आवश्यकता है। परन्तु जब अन्त में मैंने अपने पत्र व्यवहार का विश्लेषण किया, उसकी परीक्षा की तो मुझे मालूम हुआ कि प्रायः किसी भी पत्र में ऐसी कोई बात नहीं पूछी जाती जो और भी अनेक पत्रों में न पूछी गई हो अथवा पूछी न जाती हो। और आज अधिक महत्वपूर्ण पत्रों और अपने निजी पत्रों के अतिरिक्त अपने शेष समस्त पत्रों को जिनकी दैनिक संख्या कोई ७५ होती है मैं इस नवीन व्यवस्था की सहायता ही से लिखवाता हूं।

हां तो किन किन प्रश्नों के उत्तर रखने की आवश्यकता है। यह जान सकने का ढंग यह है कि कोई दो सप्ताह तक अपने यहां आने वाले प्रत्येक पत्र की काले कागज द्वारा एक और अधिक कापी करालेनी चाहिये। तुम्हारे यहां साधारणतः आने वाले पत्रों की प्रायः प्रत्येक प्रकार के एक एक दो दो पत्र तो कम से कम इस समय में (दो सप्ताह में) इकठ्ठे हो ही जांयगे।

इन कापियों को पढ जाने के लिये किसी दिन अर्द्ध दिवस नियत कर देना चाहिये, पहिले इन पत्रों का साधारण वर्गीकरण करो जैसे पूछ ताछ करने वाले सब प्रकार के पत्रों को एक स्थान में इकट्ठा करो, किसी भी भांति की शिकायत करने वाले सब पत्रों को दूसरे स्थान में रक्खो, समस्त साधारण पत्रों को एक तीसरे स्थान में रक्खो इत्यादि। अब इनका और अधिक वर्गीकरण करो। निम्न-लिखित उपभाग बनाये जासकते हैं; बिक्री विषयक पत्र व्यवहार, मूल्य पूछने वाले पत्र, नियम पूछने वाले पत्र, मूल्य में डाक महसूल सम्मिलित होने अथवा न होने के

बिषय में प्रश्न करने वाले पत्रादिक, यह पूछने वाले पत्र कि क्या वस्तु के नापसन्द होने पर हम उसे वापिस लेलेंगे, इत्यादि इत्यादि। अब सब पत्रों को उनके वाक्यों के अनुसार भिन्न भिन्न भागों में काट डालो और प्रत्येक कटे हुए वाक्य को वर्गीकरण के अनुसार उसके उचित स्थान पर रखदो। एक उपजाति के वाक्यों का एक पुलन्दा बनालो।

इन पुलन्दों पर दृष्टिपात करके यह जानना सहज हो जायगा कि किन किन प्रकार के प्रश्नों के उत्तर बहुधा लिखने होते हैं। फिर इन प्रश्नों के उत्तर तैयार करो। और इन उत्तरों को अत्युत्तम और नियत आदर्श तक की उंचाई के बनालो। जब उत्तरों का संग्रह पूर्ण होजाय तो उन्हें एक पुस्तक में रखवादो और उन पर नम्बर डालदो। प्रश्नों की पृथक सूची रहेगी। अब जब हम किसी पत्र का उत्तर लिखाना चाहेंगे तो हम केवल अपने टाईपिस्ट को उन वाक्यों की संख्या बतला देंगे जो कि उत्तर में लिखे जांयगे।

अब संग्रह रखने के ढंग को देखो। एक रजिस्टर लो। उसके प्रथम पृष्ठ पर कोई एक शीर्षक उदाहरणतः प्रारम्भ लिखलो। और फिर इस पृष्ठ पर वे सब वाक्य लिखलो अथवा गोंद से चिपकालो जो कि तुमने पत्र के प्रारम्भ में लिखने के लिये कभी लिखे हों और जो काफी उत्तमता के हों। इन वाक्यों के साथ इस प्रकार नम्बर डालदो १-१; १-२; १-३; १-४; १-५; १-६; इत्यादि। इनमें से पहिली संख्या तो पृष्ठ की संख्या प्रकट करती है और दूसरी संख्या इस भाग के वाक्यों की क्रम संख्या। पुस्तक (रजिस्टर) की सूची में लिखलो कि पृथम पृष्ठ पर 'प्रारम्भ' शीर्षक सम्बन्धी वाक्य हैं। अथवा पृथक सूची न बनाओ तो रजिष्टर के पृष्ठों को ऊपर से इस प्रकार काटलो कि समस्त शीर्षक दिखलाई देने लगे। जिस पृष्ठ पर जाकर 'प्रारम्भ'

शीर्षक समाप्त होजाय उससे आगे के किसी पृष्ठ पर कोई दूसरा शीर्षक जैसे 'मूल्य' रखदो और उस सम्बन्ध के वाक्यों को शीर्षक के नीचे नम्बर डालते हुए इकट्ठा करदो। इस बात का ध्यान रक्खो कि प्रत्येक वाक्य की पृष्ठ संख्या भी और अपनी क्रम संख्या भी लिख दी जाय। उदाहरणतः यदि कोई वाक्य आठवे पृष्ठ पर तीसरे नम्बर पर हो तो उस की संख्या ८—३ लिखी जायगी जब तुम यह संख्या अपने टाईपिस्ट को बतला दोगे तो फिर उसे इस वाक्य को पाने में कुछ प्रयास नहीं करना होगा।

पत्रों के उत्तर लिखाते समय इस रजिस्टर को अपने सन्मुख डैस्क पर खुला हुआ रक्खो। जब तुमको किसी विषय, उदाहरणतः 'अधिक समय के लिये उधार मांगता है' इस विषय पर पत्र का उत्तर देने के लिये तुम्हें किसी उत्तम वाक्य की इच्छा है। सूची पर अथवा ऊपर दिखलाई देते हुए शीर्षकों पर दृष्टि डालते ही तुम एक या दो सैकिन्ड ही में उस पृष्ठ को निकाल सकोगे जिसमें कि इस विषय के वाक्य लिखे होंगे। इस पृष्ठ में लिखे हुए वाक्यों में से तुम फौरन एक उपयुक्त वाक्य छांट कर निकाल सकोगे और उस वाक्य की पृष्ठ तथा क्रम संख्याएँ बतला दिये जाने पर तुम्हारा क्लर्क निर्वाचित वाक्यों की कापी स्वयं कर देगा।

रजिष्टर से परिचय

ज्यों ज्यों तुम इस रजिष्टर का व्यवहार जारी रक्खोगे तुम्हारा तथा तुम्हारे टाईपिस्ट का भी उसके साथ परिचय बढता जायगा। तुम समस्त वाक्यों से पूर्णतः परिचित होते जाओगे। किसी पत्र का उत्तर देनेके लिये तुम रजिस्टर को देखे बिना ही आवश्यक वाक्य की संख्या फौरन यों ही बतला सकोगे।

पत्र व्यवहार विभाग में इस प्रकार की व्यवस्था से जितना अधिक तथा जितना उत्तम कार्य निकल सकता है वह वास्तव में इतना है कि प्रायः विश्वास ही में नहीं आता, इसकी सहायता से साधारण से साधारण क्लर्क उच्च वेतन भोगी विज्ञापन लेखकों की जोड के पत्र लिख सकते हैं। इस के अतिरिक्त यह भी दोष नहीं रहता कि लेखकों के मनकी अवस्था वदलने पर पत्रों की लेखन शैली भी विगड जाय। चाहे तुम आनन्द से हंसते हुए पत्र लिखाओ और चाहे क्रोध अथवा असन्तोष के कारण गुर्राते हुए। परन्तु यदि तुम इस व्यवस्था के अनुसार केवल वाक्यों की संख्या ही बोलोगे तो दोनों दशाओं में पत्र एक ही सा लिखा जायगा और ग्राहक के निकट एक ही स्वरूप में पहुंचेगा। चाहे तुम्हें सुस्ती मालूम पड रही हो चाहे फुर्ती, चाहे मस्तिष्क थका हुआ मालूम देता हो चाहे ताजा, इस व्यवस्था की सहायता से तुम सदा सर्वोत्तम वाक्यों, अत्यन्त शक्तिशाली युक्तियों का व्यवहार कर सकोगे जिन्हें वैसे तुम घन्टों परिश्रम अथवा विचार के पश्चात भी कदाचितही लिख सकते।

यदि समय और परिश्रम की बचत की दृष्टि से देखा जाय तो यह बात सहज ही समझ में आजावेगी कि इस व्यवस्था से पत्र लिखाने वाले तथा टाईपिस्ट दोनों को ही अनेकों लाभ हैं। एक २ मनुष्य ने इस कृत्रिम-पत्र-लेखक और तीन टाईपिस्टों की सहायता से उतना काम किया है जितना कि उसी प्रकार का काम तीन मनुष्य चार टाईपिस्टों के साथ इस कृत्रिम साधन की सहायता विना नहीं कर सकते।

इस व्यवस्था के अवलम्बन का अर्थ वेतन विषयक व्यय में कमी भी है, क्योंकि इसके अनुसार साधारण टाईपिस्ट भी लघु लिपि लेखकों के समान ही उत्तमता पूर्वक कार्य कर सकते हैं। इसके अवलम्बन से पत्र अधिक साफ और शुद्ध भी लिखे जाते हैं क्योंकि वे साफ लिखे हुए रजिस्टर में से नकल किये जाते हैं। वैसे लघु लिप लेखक को घसीट में लिखे गये अपने नोटों से नकल करनी होती है। इसके अतिरिक्त पत्र लिखाने वाले का काम बहुत हल्का होजाता है और उसकी फुर्सत बहुत बढ जाती है।

बुद्धि की नाशक पुनरुक्ति

पुनरुक्ति—पुनरुक्ति—पुनरुक्ति—पुनरावृत्ति—पुनरावृत्ति पुनरावृत्ति इससे मस्तिष्क बिगड जाता है और बार बार दुहराई जाने वाली बात नीरस होजाती है। मनुष्य के मस्तिष्क में मन में वही वस्तु अनुराग उत्पन्न कर सकती है जो चलती रहती है और बदलती रहती है। रजिस्टर की इस प्रणाली का अवलम्बन करने से व्यवसाय में जो सबसे थकाने वाला पुनरुक्ति का काम है-एकही बातों और वाक्यों का बार बार बोला जाना है-उससे मुक्ति होजाती है।

मस्तिष्क का नेत्र ।

कल्पना मस्तिष्क की चक्षु है । कल्पना वह शक्ति है जो भविष्य में होने वाली बातों के चित्र तयार कर सकती है, अभी पूरे नहीं हुए विचारों और अभी प्राप्त नहीं हुई पूर्णता के दर्शन करा सकती है। शिल्पी पत्थर पर अपनी छैनी चलाने के पूर्व ही अपनी पूर्णतः निर्मित मूर्ति के कल्पना की सहायता से दर्शन कर लेता है। ब्रुश हाथ में आने के पूर्व ही चित्र बन कर चित्रकार के हृदय को प्रफुल्लित कर देता है।

यही बात मनुष्य के समस्त कार्यों के सम्बन्ध में सत्य है। पहिले मस्तिष्क में किसी कार्य का चित्र तैयार होता है। तदनन्तर वह कार्य में परिणत होता है । व्यवसाय में जो सफलता रूपी मंदिर तुम निर्माण किया चाहते हो उसे पहिले अपने मस्तिष्क के नेत्र द्वारा भली भांति देखो । फिर कल्पना द्वारा तयार किये गये उसके मान चित्र के अनुरूप उसका निर्माण करो।



पंचम भाग ।

समय की बचत कराने वाले निकट के मार्ग।

मिनटों का उपयोग करो।

हम सब के निकट कार्य करने के लिये वही २४ घन्टे होते हैं और प्रत्येक घंटा वही साठ साठ मिनट का होता है। और सबसे अधिक सफलता पा सकने वाला मनुष्य वह होता है जो इस समय से सबसे अधिक काम लेना जानता है। धन में मितव्ययिता करने की अपेक्षा समय में मितव्ययिता करना अधिक महत्वपूर्ण बात है क्योंकि समय का उचित उपयोग करके संसार की कोई भी वस्तु प्राप्त की जासकती है, कोई भी पारितोषिक लिया जासकता है।

वैज्ञानिक के लिये समय ही वास्तव में सफलता की नाप है, कार्य की कसौटी है। उसकी आयु की एक सीमा है। उसके समाप्त होजाने पर उसका अपूर्ण कार्य किसी दूसरे वैज्ञानिक के हाथ में चला जायगा जो कि उसे पूर्ण कर लेने पर पारितोषिक (यश) पावेगा।

व्यवसायी मनुष्य के लिये समय पूंजी है। वह लाखों करोड़ों रुपये ऋण ले सकता है। किन्तु वह एक मिनट भी न तो उधार ले सकता है, न मांग कर प्राप्त कर सकता है, न चुराकर पा सकता है और न पैदा कर सकता है।

धन, कला, सुविधा और आविष्कार यह सब धन के उपयोग पर ही अवलम्बित हैं। इसलिये मिनटों का उचित उपयोग करो।

सोलहवां परिच्छेद ।

मिनटों का अधिक से अधिक उपयोग ।

यद्यपी नाविक की अति व्ययिता का जिक्र करते हो ? जब कोई नाविक अपना वेतन प्राप्त होने पर किसी नगर में प्रवेश करता है उस समय की अपनी फजूल खर्ची के लिए वह सर्वत्र प्रसिद्ध—वरन बदनाम—है । परन्तु यदि वह अपने धन का इतना अपव्यय करे जितना कि बहुत से मनुष्य डेस्क पर बैठे हुए अपने समय का अपव्यय करते हैं तो उसका मासिक वेतन एक दिन के लिए भी यथेष्ट न हो ।

व्यवसाय में अधिकांश अपव्ययी समय का अपव्यय करने वाले हुआ करते हैं । वे सोचते हैं कि जहांतक हो सके कम से कम परिश्रम और यत्न करके किसी प्रकार दिन व्यतीत होजाय ।

प्रत्येक दफ्तर में ऐसे मनुष्य होते हैं जो अपने समय को नष्ट किया करते हैं । उनमें योग्यता होती है परन्तु वे उस योग्यता को योंही जाने देते रहते हैं क्योंकि उसका सदा उपयोग नहीं करते रहते । ऐसे मनुष्य मैनेजर के पद पर भी देखे जा सकते हैं और लेखकों के पदों पर भी । अन्य कर्मचारियों में भी ऐसे मनुष्य बहुत होते हैं जो अपनी शक्ति को योंही नष्ट किया करते हैं, आलस्य और बेपरवाही के साथ किसी भांति दिन पूरे किया करते हैं ।

यह परिच्छेद इस प्रकार समय नष्ट करने वाले मनुष्यों के लिये नहीं लिखा गया है । जो मनुष्य जान बूझकर भी समय को बिगाड़ा करता है और उसका उपयोग करने का ढंग नहीं सीखता, चेष्टा नहीं करता उसके लिये यह परिच्छेद नहीं है । यह परिच्छेद उन लोगों के लिये है जो समय को

साधारण रूपसे उपयोग करते हैं और बहुतसा समय अनजाने नष्ट भी कर डालते हैं। क्योंकि कोई मनुष्य कितना भी नियमानुकूल कार्य करने वाला हो थोडा बहुत समय वह अनजाने नष्ट कर ही डालता है।

जनरल मैनेजर से लेकर नीचे तक के कर्मचारियों समेत हम सब किसी न किसी रूप में समय नष्ट किया करते हैं। हम अपना कार्य प्रारम्भ करने में समय नष्ट करते हैं। कार्य से लौटते हुए भी हम समय नष्ट करते हैं। कामों को करने में भी हम समय नष्ट करते हैं और उन कार्यों के सम्बध में विचार करने में तो और भी अधिक समय नष्ट करते हैं। जो काम हम कर चुकते हैं उनके सम्बन्ध में चिन्ता करने में भी हम समय नष्ट करते हैं और जो कर्तव्य कार्य हमने नहीं किये हैं उनकी चिन्ता में भी समय नष्ट करते हैं। दफ्तर के अध्यक्ष से लेकर दफ्तर झाडने वाले तक हम सब-वार्तालाप में, विचार में, शैया परित्याग करने में, निद्रा का आह्वान करने में-प्रातःकाल से लेकर रात्रि तक कभी कभी समय नष्ट किया ही करते हैं।

असल बात यह हैं कि हम सब मनुष्य है। अतः हम बिना अपनी मानुषिक निर्वलता का परिचय दिये कदापि समस्त दिन कार्य नहीं कर सकते। जब हम कोई बडा काम कर लेते हैं तो यथा सम्भव अधिक मनुष्यों द्वारा उसकी प्रशंसा किया जाना चाहते हैं। जब हम किसी कार्य में असफल होजाते हैं तो दुखः मनाते हैं और चिन्ता करते हैं और बहुत समय तक फिर से कार्य करने में जी नहीं लगाते। और इन सबसे अधिक आवश्यकता हमें व्यर्थ गपशप करने की होती है हमारी जाति ही बातून है। और ज्यादातर बातून लोग व्यवसाय ही में हैं।

समय के साधारण नाशक वे छोटे छोटे छिद्र होते हैं। जिनसे कि हम अपरिचित रहते हैं, वे कमजोरियां होती हैं जिन्हें हम जान भी नहीं पाते, और विचार करने तथा कार्य करने की वे छोटी छोटी भूलें हुआ करती हैं जोकि प्रायः अनजाने ही हमारी शक्ति में घुन लगाया करती हैं और हमारी सफलता का ह्रास किया करती हैं।

प्रायः प्रत्येक दफ्तर में ऐसे मनुष्य होते हैं जिन में ये कमजोरियां होती हैं और जो अनजाने समय बिगाडा करते हैं।

हम बांए हाथ को पूर्णतः अशिक्षित और अनभ्यस्त रखते हैं और केवल दाहिने हाथ ही से कार्य किया करते हैं, हम बहुधा अपने औजारों को हाथों की पहुंच के अंदर रखने के बजाय उन्हें दूर रख देते हैं और फिर आवश्यकता पड़ने पर उन्हें निकाला करते हैं। जिस कामको अल्प वेतन पाने वाला क्लर्क कर सकता है उस कामको करने में बहुधा हम अपने बहुमूल्य समय का व्यय किया करते हैं। इन सब कार्यों के कारण तथा और भी बातों में हम अनजाने अपना समय थोडा २ करके नष्ट किया करते हैं ये छोटे २ छिद्र हैं जो कि हमारी शक्ति का और हमारे समय का ह्रास किया करते हैं। इन छिद्रों से बचने के मार्ग दिखलाने के लिये ही यह और अगला परिच्छेद लिखा गया है।

समय बचाना; नियमानुसार कार्य

स्काटलैन्ड देश की एक बडी कम्पनी के मैनेजर के मुख्य सहायक ने अभी हालमें में कहा था कि "यदि कोई दफ्तर में कार्य करने वाला युवा मनुष्य शीघ्रता के साथ बढ़ाना चाहे तो नियमानुसार कार्य करके एक मास में जितना काम वह कर सकेगा उतना साधारण एक वर्ष में भी न कर सकेगा

समय की बचत करने के लिये सबसे प्रथम आवश्यकता इस बात की है कि कार्य किसी नियम के अनुसार किया जाय। समय की कोई व्यवस्था करदी जाय। ऐसा करने का सर्वोत्तम ढंग यह है कि समय की एक सूची बनाली जाय और फिर देखा जाय कि एक २ मिनट किस प्रकार व्यतीत होती है कितना समय लाभदायक कार्य में व्यवहृत होता है और कितना व्यर्थ बातों में नष्ट होता है।

दो सप्ताह तक देखो कि नित्य कितना समय नष्ट होता है। व्यर्थ विलम्ब करने में, फालतू गपशप करने में, व्यर्थ प्रयत्नों में, और अनावश्यक व्यवस्था करने में कितने मिनट जाते हैं। नष्ट होने वाले प्रत्येक घंटे, प्रत्येक मिनट के नष्ट होने का कारण तलाश करो और उस कारण को दूर करो। केवल कार्यालय में व्यतीत होने वाले समय ही की चिन्ता मत करो। कार्यालय से बाहर भी जो कारण तुम्हारे समयको नष्ट कराते हैं उनका भी अध्ययन करके उन्हें दूर करो।

बहुत से मनुष्य शक्ति से अधिक कार्य करके और आराम न करके समय खोते हैं और अपने प्रयत्नों को बिगाड लेते हैं। दिन भर उचित परिश्रम कर लेने के बाद फिर रात में भी कार्य करने में अधिकतर कोई लाभ नहीं रहता। जो मनुष्य रातको आठ घंटे की नींद के पश्चात दिन में आठ घंटे कार्य करेगा उसके बराबर कार्य रात में चार घन्टे सोकर दिनमें बारह घन्टे परिश्रम करने वाला मनुष्य नहीं करसकेगा।

ये बातें बिलकुल साधारण हैं परन्तु बडी महत्व पूर्ण और अत्यावश्यक हैं। यदि कोई कर्मचारी अपने प्रत्येक क्षण को सुवर्ण समझकर उसका हिसाब रखना चाहे तो इन साधारण बातों की ओर ध्यान दिये बिना काम नहीं चलेगा।

आराम के समय में आराम करो।

सोते समय अपने व्यवसाय सम्बन्धी चिन्ताओं का अपने साथ लेकर शय्या पर मत जाओ। जब तुम आराम करने के लिये लेटो तो उस समय अपने व्यवसाय को भी आराम करने दो। यदि तुम रात को चिन्ता में बिताओगे, रात में विश्राम नहीं करोगे तो तुम अगले दिन अपने कार्य को सुचारु रूप से नहीं कर सकोगे।

मनुष्य बहुधा कहा करते हैं कि

व्यवसाय की अमुक चिन्ता के कारण कई रात से निद्रा नहीं आती परन्तु यह कोई अच्छी बात नहीं। शान्तिपूर्ण निद्रा का उपभोग करने के पश्चात दिन में जितना कार्य किया जाता है बेचैनी के साथ कटी हुई रात्रि के पश्चात वाले दिन में उतना नहीं किया जा सकता।

सत्रहवां परिच्छेद।

समय बचाने वाली छोटी छोटी बातें।

जब कोई व्यवसायी अथवा कर्मचारी पिछले परिच्छेदों में वर्णित ढंगके अनुसार दिन के कार्य की व्यवस्था कर चुके और अंतिम परिच्छेद में बतलाई गई साधारण बातों को समझले तो उसे निम्नलिखित बातों की ओर भी ध्यान देना चाहिये। इनकी सहायता से वह दिन में अधिक काम कर सकेगा और प्रयत्नों के व्यर्थ होजाने के अनेकों कारणों से बच रहेगा। ये नियम मैनेजर के कार्य के सम्बन्ध में भी लागू हैं और क्लर्कों के काम के विषय में भी इन को समझो और इनका उपयोग करो।

केवल अपने विश्वस्त प्यारे दाहिने हाथ ही के भरोसे मत रहो। जो मनुष्य अपने बांयें हाथ को दाहिने हाथ के कामों से परिचित नहीं होने देता वह अपने एक भारी सहायक को यों ही खोदेता है। बांये हाथ को दाहिने हाथ का काम कर सकने की शिक्षा मिलनी चाहिये। बांया हाथ हस्ताक्षर करने, टिकलर में कार्ड रखने और निकालने, स्लिप लिखने, और डैस्क पर की वस्तुओं को धरने उठाने में दाहिने हाथ ही के समान समर्थ होना चाहिये। उसे ये काम दाहिने हाथ ही के समान शुद्धता, शीघ्रता और सुविधा के साथ करने चाहियें। वह एक प्रकार से दाहिने हाथ का काम सीखने वाला होना चाहिये। फिर यदि तुम्हारा दाहिना हाथ कभी कुछ समय के लिये कार्य करने के अयोग्य होजाय तो तुम्हारा कार्य नहीं रुकेगा। सदा की तरह तुम अपना काम जारी रख सकोगे। इसके अतिरिक्त जो मनुष्य एक साथ दोनों हाथों से काम कर सकता है वह एक हाथ से काम करने वाले मनुष्य की अपेक्षा कहीं शीघ्रता और उत्तमता पूर्वक कार्य कर सकता है।

जिस किसी मनुष्य के नाम पत्र लिखा रहे हो उसका पूरा नाम और पता बोलने का व्यर्थ कष्ट मत उठाओ। उसके जिस पत्रका तुम उत्तर लिखा रहे हो उस पर उसका पूरा नाम और पता लिखा ही होगा। उसे तुम्हारा टाईपिस्ट स्वयं देख कर उसकी नकल कर सकता है। जो पत्र तुम्हारे निकट आया करें उन पर नम्बर डालदिया करो। पत्र का उत्तर लिखाते समय तुम्हें उसका नम्बर बोलना होगा। उस नम्बर की सहायता से टाईपिस्ट पता स्वयं लिखलेगा। पत्र का उत्तर लिखाते समय पन्द्रहवे परिच्छेद में वर्णित कृत्रिम पत्र लेखक (रजिस्टर) से भी यथेष्ट सहायता लेना मत

भूलो। उससे तुम्हारे भी समय की बचत होगी और तुम्हारे टाईपिस्ट के समय की भी और यह निश्चय है कि उसकी सहायता से तुम अधिक उत्तम पत्र ही लिखा सकोगे।

अपने काम करने के औजारों को मेज के दराजों में और अल्मारियों में दस जगह बिखरे हुए मत रक्खो। प्रत्येक प्रकार के समस्त औजारों के लिये अपने डैस्क ही में और अपने हाथ की पहुंच के अन्दर एक निश्चित स्थान रक्खो और उन औजारों को सदा उसी स्थान पर रक्खो। इस छोटीसी बातही का अवलम्बन करने से वर्ष में कई घन्टों की बचत होजायगी।

कार्य शीलता ही को लाभ जनक समझ लेने की गलती मत करो। और शरीर के अंगों की प्रत्येक गति ही को कार्य मत समझलो। दिन भर लगे रहना और फिर कुछ भी न कर पाना बहुत सहज है। बहुत से मनुष्य बडी शीघ्रता पूर्वक कार्य करते हैं परन्तु वे कार्यों को बहुत अधिक समय में पूरा कर पाते हैं। प्रत्येक कर्मचारी का यह उद्देश्य होना चाहिये कि जो काम उसे करना है उसे यथाशक्य कम प्रयत्न द्वारा पूरा करले। उसकी शक्ति का जितना कम व्यय हो उतना ही अच्छा है। जिस मनुष्य को किसी डैस्क में से बार बार आवश्यक वस्तुएं निकालने के लिये अपनी कुर्सी को घंटे में दस बार उठाना पडती है वह परिश्रमी भले ही हो परन्तु वह डैस्क की सुव्यवस्था करने में अयोग्य है और उसकी बहुतसी शक्ति लाभ रहित कार्य में व्यय होगी। उसे अपनी वस्तुओं को इस प्रकार रखना चाहिये कि उन्हें पाने के लिये उसे बार बार अधिक प्रयत्न न करना पडे।

बिना यह जाने कि तुम्हें क्या करना है अपने दिन के काम में आंख बन्द करके मत कूद पडो जिस प्रकार कि कोई अन्धा मनुष्य अंधेरे में बिना यह जाने कि वह कहां गिरेगा कूद पडता है। प्रत्येक रात्रि को अगले दिन में किये जाने वाले कामों का एक निश्चित मानचित्र तैयार करलो जिसमें यह भी लिखा हो कि किस कार्य की ओर किस समय ध्यान देने की आवश्यकता होगी। इस पहिले से तैयार किये गये प्रोग्राम का जहां तक सम्भव होसके पूरी तरह से पालन करो। जो मनुष्य उसी कार्य को करने लगता जो कि सामने आजाता है वह सदा कष्ट पाता है।

कार्य को प्रारम्भ करने तथा समाप्त करने में समय नष्ट मत करो। कार्य के आठों घंटों में प्रथम आधा घंटा सबसे अधिक लाभजनक काम में लगना चाहिये। उसमें सुस्ती नहीं होनी चाहिये। जिस समय से डैस्क पर बैठो उसी समय से कार्य करो और अंतिम समय तक किये जाओ। उचित समय से दस मिनट पश्चात कार्य मत आरम्भ करो। उचित समय से दस मिनट पहिले काम को समाप्त मत करदो। कार्य के आठ घन्टों में से प्रथम और अंतिम घंटों में सबसे अधिक काम करो। शेष घंटों में स्वयं अधिक काम हो जायगा।

पत्रादिक लिखाते समय बहुत अधिक विचार में मत पडो और हिचको मत। शीघ्रता पूर्वक बोलते चले जाने से विचार भी शीघ्रता से उत्पन्न होते हैं। एक एक शब्द पर बहुत ध्यान पूर्वक विचार करने से बिचारों का सिलसिला टूट जाता है। जो कुछ तुम्हें कहना है पहिले उसे अपने मस्तक में स्पष्ट करलो और फिर उसको स्पष्ट और जोरदार शब्दों में शीघ्रता पूर्वक कह डालो।

मिलने वालों को दफ्तर में मत आमंत्रित करो और दफ्तर के समय में अपने निजी कामों को हाथ में मतलो। ऐसा करने से केवल तुम्हारी कम्पनी ही का समय नष्ट नहीं होता वरन तुम्हारा चित्त भी काम से उचट जाता है। और मनुष्य का मस्तिष्क भी एक प्रकार का यंत्र चालित गाडी है। यदि वह एक बार ठीक तौर से चला दिया जाता है और उचित मार्ग पर रहा आता है तो स्वयं ही आसानी के साथ आगे बढ़ता हुआ चला जाता है। परन्तु यदि एक बार मार्ग से विचलित होजाता है तो फिरसे उसे ठीक तौर से चला देना बडा कठिन होता है व्यवसाय के समय मस्तक रूपी गाडी को निर्विघ्न चलता रहने दो और तुम्हारे निकट धन भी निरन्तर आता रहेगा।

छोटे छोटे छिद्र ।

तुमने भी और तुम्हारे प्रतिद्वन्द्वीने भी अपने अपने डैस्क की व्यवस्था सम्बन्धी, दुकान सम्बन्धी और फैक्टरी सम्बन्धी छोटे छोटे छिद्र जान लिये हैं। अब वे बन्द किये जाते हैं। लाभ उसको रहेगा जो उन्हें पहिले बन्द कर देगा। तुम उन्हें पहिले बन्द करोगे अथवा प्रतिद्वन्द्वी को पहिले बन्द करने दोगे?

अठारहवां परिच्छेद ।

समय बचाने के लिये छोटी छोटी युक्तियां ।

खेतों में मनुष्य एक सिरे से उसके सामने वाले सिरे तक जाने के लिये सीधी पगडंडी क्यों बना लिया करते हैं ? क्योंकि उससे मार्ग की लम्बाई घट जाती है । इस समय छोटे मार्गों ही का जमाना है । वे ही औद्योगिक सफलता के कारण होते हैं । दो स्थानों के बीच का सब से छोटा मार्ग वह होता है जो एक स्थान से दूसरे स्थान तक सीधा चला जाता है । यह बात तो अत्यन्त स्पष्ट है परन्तु बहुत से मनुष्य इस स्पष्ट सत्य का व्यवसाय में उपयोग नहीं कर सके हैं । यदि कोई मनुष्य किसी छोटे मार्ग को देखकर उसका अवलम्बन करता है तो इसका यह अर्थ नहीं है कि वह मनुष्य आलसी है । जब छोटे मार्ग से किसी स्थान तक पहुंचा जा सकता है तो किसी लम्बे मार्ग का अवलम्बन करने से क्या लाभ ?

इसलिये छोटे मार्गों का अनुसरण करने वाले बनो परन्तु इसमें काम को मत बिगाड लेना । छोटे मार्ग का अवलम्बन इतनी अधिक मत करो कि कार्य की उत्तमता में कमी आजावे । नीचे कुछ छोटे मार्ग दिये जाते हैं जिनसे बहुत से व्यवसायी लाभ उठा रहे हैं । परन्तु इनके व्यवहार की रजिस्टरी नहीं कराली गई है । यदि तुम चाहो तो उनका उपयोग कर सकते हो । तुम्हारा इन पर उतना ही अधिकार है जितना कि किसी और का ।

डाक को एक बार ही में पढलेना ।

अधिकांश मनुष्य अपनी डाक को दो बार पढते हैं । एक बार तो यह देखने के लिये कि कुल डांक में क्या क्या है । और दूसरी बार प्रत्येक पत्र को इसलिये पढा जाता है कि उसके अन्दर जो मांग हो उसकी पूर्ति करदी जाय । पत्र एक एक करके पढे जाते हैं और साथ साथ उन में लिखी हुई मांगों की पूर्ति भी की जाती रहती है ।

अब इन दोनों [illegible] बार पढने से हो सकती है । उसे दो बार पढने की आवश्यकता नहीं ।

डाक को पढना शुरू करो तो अपने हाथ में एक नीली पैंसिल अथवा लाल रोशनाई की कलम ले लो । प्रत्येक पत्र को पढने के समय उसमें जो शब्द या वाक्य मांग को प्रकट करते हैं । उनके नीचे चिन्ह करते चले जाओ । प्रत्येक पत्र में मुख्य वाक्य के निकट अपने निर्णय सम्बन्धी एक शब्द भी लिख दो जो उसे (निर्णय को) प्रकट कर सके ।

जब तुम इन पत्रों के उत्तर लिखाओ तो तुम्हें न तो उन्हें फिर से पढना ही पडेगा और न उनके सम्बन्ध में विचार ही करना होगा । प्रत्येक पत्र को हाथ में लेते ही चिन्हित शब्दों को देखते ही पत्र का सार समझ जाओगे और अपने लिखे हुए शब्द पर दृष्टि पडते ही तत्सम्बन्धी अपना निर्णय भी तुम्हें स्मरण हो आवेगा ।

ब्लौटर (स्याही सोख) कहां है।

" वह ब्लौटर कहां गया ? "

या तो डैस्क पर कागजों के नीचे दब कर आंखों से ओझल हो गया, अथवा गलती से किसी अन्य कागज के साथ किसी दराज में पहुंच गया, अथवा फर्श पर तुम्हारे पैरों के निकट पडा होगा।

इस असुविधा से बचने के लिए एक स्प्रिंगदार तार कोई [illegible] लगा लो। तार के एक सिरे को तो मेज में किसी वस्तु द्वारा लगा दो। ताकि तार तुम्हारे हाथ की पहुंच के अन्दर सदा एक स्थान पर लटका रहे। तार के दूसरे सिरे पर एक क्लास्प द्वारा एक ब्लौटर उसमें जोड दो। आवश्यकता होने पर तुम ब्लौटर को मेज पर कहीं भी ले जा सकोगे। और जब तुम उसे छोड दोगे तो वह स्प्रिंग के कारण स्वयं अपने नियत स्थान पर पहुंच जायगा।

कार्डों का शीघ्रताके साथ फाइल करना।

यदि कार्डों की कोई फाइल रहती हो और उसमें नित्य बहुत से कार्ड फाइल किये जाते हों तो ऐसा करने में बहुत सुविधा रहेगी। लकडी का एक इतना बडा तख्ता बनवाओ कि फाइल के जितने विभाग हैं उतने ही भागों में यदि तख्ता विभाजित कर दिया जाय तो प्रत्येक भाग कार्ड के आकार से कुछ बडा रहे। प्रत्येक भाग में फाइल के एक विभाग का नाम लिख लो और इन नामों को उसी क्रम से लिखो जिस क्रम से फाइल के अन्दर विभाग हैं। अब जो कार्ड फाइल करने हों उन्हें फाइल करने के पूर्व इस तख्ते में फाइल कर लो। फिर फाइल के एक एक विभाग में उसके नाम के खाने में से निकाल कर कार्डों को पहुंचाते जाओ।

सदा सम्मुख परन्तु वाधक नहीं।

दफ्तर में काम करने वाले बहुत से मनुष्यों को बहुधा किसी तालिका को बार बार देखने की आवश्यकता हुआ करती है। तालिका चाहे मूल्यों की हो, चाहे लागतों की, चाहे कमीशन की दरों की, चाहे नमूनों की संख्याओं की और चाहे किसी और की। सदा से यह प्रश्न रहा है कि यह तालिका कहां रक्खी जाय ताकि सदा नेत्रों के सम्मुख रही आवे, परन्तु काम में किसी प्रकार का विघ्न न डाल सके। बहुत से व्यवसायी इन तालिकाओं को कार्डों में चिपकाकर सामने दीवार पर लटका लेते हैं। कुछ मनुष्य उन्हें अपनी मेज पर रख लेते हैं। परन्तु इस अन्तिम ढंग का अवलम्बन करने पर उन्हें देखने में बडी गडबड रहती है।

एक व्यवसायी ने अपनी मेज का वह भाग जिसके ऊपर लिखते समय दाहिनी भुजा रहती है खुलवा दिया। फिर उस स्थान पर नीचे तालिकाएं में लगवाकर ऊपर लकडी के बजाय शीशा लगवा लिया। तालिकायें भी सदा देखी जा सकती थीं और लिखते समय भी शीशा उतना ही अच्छा काम दे सकता है जितना कि वार्निश चढी हुई लकडी।

निजी पत्र व्यवहार की डैक्स में फाइल।

इसमें कोई संदेह नहीं कि तुम अपने निजी पत्र व्यवहार को एक फाइल में अपने दाहिने हाथ के निकट रखना चाहते हो जहां से कोई भी पत्र सुविधा के साथ फौरन निकाला जा सके।

जिन मनुष्यों के साथ पत्र व्यवहार अधिकतर होता हो उनमें से प्रत्येक के नाम की एक जिल्द रक्खो। उस जिल्द में उसके सब पत्र रक्खो और उसके निकट गये हुए अपने सब पत्रों की कापियां रक्खो।

इन जिल्दों को अकारादि क्रम से अथवा उन पर संख्या डाल कर संख्या के क्रम से रक्खो। यदि जिल्दों की संख्या अधिक न हो तो अकारादि क्रम अच्छा रहेगा।

बहुत सी दशाओं में पत्र व्यवहार ऐसा होता है कि पत्रों को उन्हें भेजने वालों के नामों के अनुसार नहीं वरन किन्हीं विषयों के अनुसार निकालने की आवश्यकता हुई है। ऐसे पत्र व्यवहार को मनुष्यों के नामों के नहीं वरन विषयों के अनुसार जिल्दों में विभाजित करना चाहिए। प्रत्येक जिल्द का एक कार्ड होता है जिसमें उस जिल्द के अन्दर के सब पत्रों की सूची रहती है। अथवा प्रत्येक मनुष्य के नाम का एक कार्ड रहता है जिस में उसके समस्त पत्रों की तिथि सहित सूची रहती है। और यदि पत्रों का विभाग विषयों के अनुसार हुआ हो तो प्रत्येक पत्र के सामने यह भी लिखदो कि वह किस जिल्द में मिलेगा।

यह फाइल या तो डैस्क के किसी दराज में रक्खी जा सकती है अथवा किसी ऊपर से खुले हुए संदूक में।

अखबारों के टुकड़े बचाना।

अखबार पढ़ते समय यदि कोई लेख ऐसा मालूम होता है कि वह बचाकर रक्खा जाय तो उस लेख के निकट पैंसिल अथवा रोशनाई से चिन्ह कर दिया जाता है। किन्तु इससे अधिक सुगम ढंग यह है कि जिस लेख को बचाना चाहो उस के ऊपर कागज़ के सिरे का तनिक सा मोड़ दो। बस फिर अखबार कहीं भी पड़ा रहे मुड़े हुए सिरे को देखते ही ज्ञात हो जायगा कि वह बचाये जाने को है—इतना ही नहीं वरन यह भी ज्ञात हो जायगा कि कौन सा लेख बचाये जाने को है।

जबानी बातों का लेखा।

कम्पनियों के निकट टैलीफोन द्वारा जो संदेश या आर्डर आया करते हैं उनका कोई लेखा नहीं रक्खा जाता है। और न उन उत्तरों ही का कोई लेखा रक्खा जाता है जो कि कम्पनी की ओर से टेलीफोन द्वारा दिये जाते हैं।

लेखे के इस अभाव के कारण बड़ी गडबड होती है। टेलीफोन द्वारा प्राप्त होने वाले आर्डरों के सम्बन्ध में इसी कारण शिकायतों की भी बड़ी भर मार रहती है।

इस कमी का अनुभव करके एक व्यवसायी ने टेलीफोन द्वारा आने वाले संदेशों का लेखा रखने की एक रीति निकाली थी। टैलीफोन की बातों का नोट रखने के लिए कुछ स्लिप उसने बनवाई। टैलीफोन पर काम करने वाले प्रत्येक मनुष्य के निकट इन स्लिपों का एक पैड रहता था। जब कोई टेली-फोन द्वारा संदेश आता तो वह एक स्लिप पर भेजने वाले का नाम, तारीख, समय, अपना नाम और संदेश का सार लिख लेता। स्लिप की दूसरी ओर वह उस संदेश का जो उत्तर देता उसका सारांश लिख लेता। जब कम्पनी की ओर से कोई संदेश भेजा जाता तब भी इसी ढंग का अवलम्बन किया जाता था। ये स्लिपें फिर फाइल में रक्खी जाती थीं।

तारों का लेखा।

तार साधारणतः थोड़ी या अधिक शीघ्रता में भेजे जाते हैं। सर्वत्र इतना समय नहीं मिलता कि तार की रजिस्टर में नकल कराई जा सके। परन्तु तार की एक कापी का रखना बहुत आवश्यक है इसके अतिरिक्त जिस मनुष्य को तार दिया जाय उसके निकट तार की एक कापी डाक द्वारा भी भेज देनी चाहिये और साथ ही पत्र लिखकर उसका स्पष्टीकरण भी कर देना चाहिये।

इस कठिनता को हल करने के लिए यहां एक युक्ति का वर्णन किया जाता है जिससे तार की एक साथ तीन कापियां हो सकती हैं। तीन कागज एक दूसरे के ऊपर रक्खो। इन में से सब से नीचे वाला कागज और ऊपर वाला कागज तो तार के साधारण फारम होने चाहिये बीच वाला कागज पारदर्शक होना चाहिये। बीच वाले और नीचे वाले कागजों के मध्य एक काला कागज लगादो जो दोनों ओर से काला हो। अब ऊपर वाले कागज पर लिखने से एक साथ तीनों कागजों पर लिख जायगा। हां बीच वाले कागज पर अक्षर उलटे आवेंगे परन्तु वह कागज पारदर्शक होने के कारण दूसरी ओर से अक्षर सीधे कर के पढे जा सकेंगे।

इनमें ऊपर वाला फारम तो तार भेजने के काम आ जायगा। नीचे वाला उसी मनुष्य के निकट डाक द्वारा भेज दिया जायगा। और बीच का कागज कम्पनी में रह जायगा। कम्पनी से जाने वाले सब तारों की एक फाइल रक्खी जाती है। इस फाइल के लिए फिर से कोई कापी नहीं करनी होती बीच वाला कागज ही फाइल में रख दिया जाता है।

इस ढंग से काम करने में मुख्य लाभ ये रहते हैं। जो संदेश भेजा जाता है उस की शुद्ध कापी फाइल में रही आती है। इस कापी में कहीं भूल होने की आशंका कदापि नहीं हो सकती। जिसके निकट तार भेजा जाता है उसके निकट तार की एक कापी डाक द्वारा भी भेज दी जाती है। इस कारण बहुधा उसे पृथक पत्र लिखने का कष्ट नहीं उठाना होता। और कभी कभी मार्ग में तार के दफ्तरों में संदेश में कुछ परिवर्तन हो जाय तो उस की शुद्धि होजाती है।

विज्ञापनवाजी की जांच के लिए रैकर्ड (लेखा)।

यदि हम अपनी विज्ञापन बाजी के परिणामों की जांच करना चाहें तो इस प्रकार बहुत सुविधा रहेगी कि प्रत्येक माध्यम के विज्ञापन सम्बन्धी सम्पूर्ण बातें एक कार्ड पर इस भांति लिखी हों कि जिस बात की आवश्यकता हो वह तत्काल देखी जा सके। प्रत्येक कार्ड पर लिखा जाता है कि वह किस समाचारपत्र में प्रकाशित हुआ था, कितनी बार प्रकाशित हुआ, कब से निकलना प्रारम्भ हुआ, अन्तिम बार कब निकला, कितने स्थान में निकला, छपाई की दर क्या थी, कुल व्यय कितना हुआ। उन ग्राहकों के नाम भी इसी कार्ड पर लिखे जाते हैं जिनसे इसी विज्ञापन द्वारा आर्डर प्राप्त हुए और आर्डर प्राप्त होने की तारीख भी लिखली जाती है। इस प्रकार एक कार्ड पर एक माध्यम में निकले हुए एक विज्ञापन के विषय में समस्त ज्ञातव्य बातें मौजूद रहती हैं। प्रत्येक कार्ड उस विज्ञापन के साथ रहता है जिसके सम्बन्ध में वह तैयार किया जाता है। इन कार्डों का रैकर्ड रक्खा जाता है। समय समय पर इन कार्डों की सहायता से विज्ञापनों की सफलता की जांच होती रहती है और असफलता पाने वाले विज्ञापनों तथा उन लाभ रहित माध्यमों का त्याग कर दिया जाता है। किसी विज्ञापन के कारण ज्यों ज्यों आर्डर मिलते जाते हैं उनका उल्लेख उसके कार्ड में किया जाता रहता है।

———

मूल्यों के कार्ड ।

जिस मनुष्य के सुपुर्द किसी कम्पनी के लिये वस्तुएँ खरीदना हो और उसे भिन्न भिन्न स्थानों से वस्तुएँ खरीदनी होती हों तो उसके निकट किसी ऐसे लेखे का रहना आवश्यक है जिससे फौरन ही ज्ञात हो सके कि भिन्न भिन्न वस्तुओं का भिन्न भिन्न विक्रेता कितना कितना मूल्य मांगते हैं । एक मनुष्य इस कार्य के लिये कार्डों का एक लेखा रखता है जो कि उसे अत्यन्त लाभजनक प्रमाणित हुआ है ।

ये कार्ड वस्तुओं के नामों के अनुसार अकरादि क्रम से रक्खे जाते हैं । इस भांति एक ही वस्तु के भिन्न भिन्न स्थानों के मूल्य एक ही जगह जमा हो जाते हैं और उनकी परस्पर तुलना बहुत सुगमता पूर्वक की जा सकती है । जब कोई विक्रेता आता है और अपने यहां की किसी वस्तु का मूल्य बतलाता है तब इस लेखे की उपयोगिता प्रकट होगी । उक्त विक्रेता के समस्त प्रति द्वन्द्वियों के यहां के मूल्य क्षण भर में जाने जा सकेंगे ।

कार्डों में किसी वस्तु का किसी फर्म के यहां का मूल्य लिखा रहने के अतिरिक्त उसके यहां की कमीशन की दर भी लिखी रहती है । यह भी लिखा रहता है कि अन्तिम बार उक्त वस्तु कितनी मात्रा में खरीदी गई थी । इससे अगली बार आर्डर देते समय आर्डर की मात्रा निश्चित करने में सहायता मिलेगी ।



वैदेशिक पत्र व्यवहार में समय की बचत कराने वाला।

इस समय पत्र व्यवहार में समय की बचत कराने वाले बहुत से उत्तमोत्तम ढंग हैं। तो भी यदि हम किसी को पत्र लिखते हैं और फिर कई दिवस अथवा सप्ताह पश्चात उसका उत्तर प्राप्त होता है और हम फिर उस उत्तर का उत्तर लिखना चाहते हैं तो हमें अपने असली पत्र की कापी फाइल में से निकालने में थोडा बहुत कुछ न कुछ समय नष्ट होता ही है।

विशेषतः जब हम विदेशों के साथ पत्र व्यवहार करते हैं तो हमारे पत्र का उत्तर आने में कुछ अधिक विलम्ब लगता है और फिर इस उत्तरका उत्तर देने के समय हमें अपने पहिले पत्र की नकल फाइल में से निकलवानी ही होती है और उसमें कुछ समय व्यय करना होता है।

इस असुविधा और व्यर्थ कष्ट से बचने के लिए बहुत सी बडी बडी कम्पनियां ऐसा करती हैं कि जब कहीं दूर देश को कोई पत्र लिखा जाता है तो काले कागज द्वारा उसकी एक नहीं वरन पूर्व वर्णित ढंग से दो नकल कराली जाती हैं। इन में से एक तो फाइल में रख लिया जाता है और दूसरी पारदर्शक कागज़ वाली उलटी नकल पत्र के साथ भेज दी जाती है। जब पत्र पाने वाला मनुष्य हमारे पत्र का उत्तर भेजता है तो साथ में उस नकल को भी रख देता है। इस प्रकार हमारे पत्र के उत्तर के साथ ही हमारे पत्र की प्रतिलिपि भी हमारे सम्मुख आजाती है और हमें उसका उत्तर देने के लिये फ़ाइल में से कुछ निकालने की आवश्यकता नहीं होती।

यह तो स्पष्ट ही है कि एक के बजाय काले कागज की दो नकल करने में कोई विशेष कष्ट या परिश्रम नहीं बढ़ जायगा।

मासिक पत्रों से पूरा लाभ उठाना।

यदि मासिक पत्रिकाओं में निकलने वाले महत्वपूर्ण लेखों की एक कुंजी रक्खी जाय तो पाठक उनसे बहुत लाभ उठा सकेंगे। इसके अतिरिक्त उसे अनुभव से यह भी मालूम हो जायगा कि कुंजी बनाने में बहुत कम समय व्यय होता है परन्तु उसकी सहायता से हम किसी भी पत्रिका में किसी भी विषय पर प्रकाशित हुए किसी भी विचार को फौरन निकाल कर देख सकते हैं। कुंजी का आकार इस बात पर अवलम्बित होगा कि पाठक को कितने भिन्न भिन्न विषयों से अनुराग है।

उदाहरणतः एक मनुष्य को बहुत से विषयों से अनुराग है। इन बिषयों को अकारादि क्रम से इस प्रकार लिखा जायगा।

उधार बेचना; खरीद; डाक द्वारा व्यवसाय; दफ्तर का प्रबन्ध; पत्र व्यवहार; फुटकर बिक्री; फैक्टरी; बहीखाता; बिक्री; मूल्य वसूल करना; विज्ञापन बाजी; व्यवस्था; हिसाब की परिपाटी; इत्यादि।

अच्छा अब उस के निकट जितनी पत्रिकाएँ आती हैं उन के सब अंक रक्षित रक्खे जाते हैं और मासों के क्रम से रक्खे जाते हैं। जब कोई नवीन अंक आता है तो वह अत्यन्त ध्यान पूर्वक पढा जाता है और जो लेख उत्तम ज्ञात होते हैं उनके प्राण स्वरूप वाक्यों को नीली अथवा लाल पैन्सिल से चिन्हित कर दिया जाता है। अतः जब कभी हम अपनी कुंजी की सहायता से इस वाक्य को देखना चाहेंगे तो हमें यह समस्त लेख नहीं पढना होगा।

कुंजी का काम देने के लिये हम तीन तीन इंच चौडे और पांच पांच इंच लम्बे कार्ड बनवायंगे। कार्डों पर विषय का का नाम पत्रिका का नाम, अंक की संख्या, लेख का शीर्षक, लेखक का नाम, और लेख का संक्षिप्त विवरण अथवा उस में प्रगट हुए किसी विचार का हवाला इत्यादि बातें लिखने के लिये स्थान रहेगा

अब यदि किसी अंक में कोई लेख या उसका अंश हमें पसन्द आवेगा तो उस का हम एक कार्ड बना लेंगे। ये कार्ड विषयों के नामों के अनुसार आकारादि क्रम से रक्खे जायेंगे एक ही विषय के जो कई कार्ड इकट्ठे हो जायंगे वे विषय के उपविभागों के अनुसार फिर अकारादि क्रम से लगा दिये जायंगे।

टिकलर में छुट्टी के दिनों की याददास्त

टिकलर में महीने के सब दिनों के लिये ३१ कार्ड हुआ करते हैं। जिस तारीख को हम चाहते हैं कि कोई काम स्वयं हमारे सामने आजाय उस कामकी याददास्त एक कागज पर लिख कर उक्त तारीख के कार्ड के पीछे रख दिया जाता है।

अब नित्य कामों के लिये आगे की तारीखें नियत करते समय हमें इस बात का ध्यान रखना चाहिये कि हम कोई कार्य ऐसी तारीख के नियत न करदें जो रविवार हो अथवा किसी अन्य कारण से छुट्टी का दिन हो।

इस बात का सदा ध्यान रखने के कष्ट से बचने का सहज ढंग यह है कि महीने के प्रारम्भ ही में एकबार हिसाब लगा लिया जाय कि महीने की कौन कौन सी तारीखों को इतवार या कोई अन्य छुट्टी होगी और उन तारीखों के कार्डों को अस्थायी रूप से टिकलर में से निकाल लिया जाय। जब किसी विशेष दिन का कार्ड ही न होगा तो उस दिन के लिये कोई काम भी नियत नहीं किया जा सकेगा।

यदि रविवार इत्यादि के कार्डों को अस्थायी रूप से निकाल लेने के बजाय उन पर कागज़ के टुकडे चिन्ह स्वरूप लगा दिये जांय तो और भी अच्छा रहे। क्योंकि चिन्ह लगा होने से उक्त तारीख का रविबार आदिके होना स्मरण हो ही आवेगा। परन्तु यदि कोई कार्ड स्थायी रूपसे विलकुल हटा दिया जाय तो कदाचित टिकलर का व्यवहार करने वाला यह बात भूल जाय कि अमुक तारीख छुट्टी का दिन होगा. और उस कार्ड को टिकलर में इधर उधर ढूंढने लगे और व्यर्थ गडवड मचे।

आजकल सूचीपत्रों में इतनी उन्नति हुई है कि वे कंपनियों से निकलने वाली वस्तुओं में सबसे अधिक कीमती होगई हैं परन्तु बहुत से व्यवसायी उनको अब तक आफत ही समझते हैं और नहीं जानते कि उनका क्या करें।

उन्हें चाहिये कि सूचीपत्रों को रक्षित रक्खें और उन्हें किसी क्रम से रक्खें ताकि यदि किसी वस्तु की आवश्यकता हो, कुछ खरीदने की जरूरत पडे, तो सूचीपत्रों को निकाल कर तत्काल उनका मूल्य इत्यादि देख सकें।

भिन्न भिन्न कम्पनियों के सूचीपत्र बहुत भिन्न २ आकारों के होते हैं। अतः सूचीपत्रों को विषयों के अनुसार क्रमवद्ध करने में बडी खरावी रहेगी।

एक विषय के—एक प्रकार की वस्तुओं के—छोटे बडे जितने २ सूचीपत्रों होंगे उन सबको एकही स्थान पर रखना बडी गडवड होगी।

यह अधिक अच्छा होगा कि सूचीपत्र अपने आकारों के अनुसार क्रमवद्ध करके रक्खे जांय। और उन्हें आसानी से निकाल सकने के लिये उनकी कार्डों पर सूची बनाली जाती है जिसमें लिखा होता है कि सूचीपत्र किस वस्तु का अथवा किन वस्तुओं का है, किस फर्म या कम्पनी का है

और फाइल में किस स्थान पर है। ये कार्ड फर्मों के नाम अथवा वस्तुओं के नामों अनुसार अकारादि क्रम से लगा कर रक्खे जाते हैं। अथवा प्रत्येक सूचीपत्र के दो दो कार्ड बनाकर वे (कार्ड) दोनों प्रकार से क्रमवद्ध किये जा सकते हैं यदि सूचीपत्र बहुत सी वस्तुओं का हो तो कार्ड में यह भी लिख दिया जाता है कि किसी मुख्य वस्तु की कीमत उसमें किस पृष्ठ पर दी हुई

इस ढंग से काम करने पर कोई भी वस्तु खरीदने की आवश्यकता होने पर यह निर्णय करने से बहुत सुविधा रहेगी कि वह कैसी तथा कहां से खरीदी जानी चाहिये।

॥ इति ॥

